



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

DATOS DEL MONITOR DE GESTIÓN LOCAL

Nombre del MGL: Ruta:

ANEXO N° 01

Listado de niñas y niños con alergias alimentarias

Table with 13 columns: N°, Departamento, Provincia, Distrito, C.P., Código Modular, Anexo, Nombre de la I.E., Inicia /Primaria, Grado, Sección, Nombres y Apellidos, Alergia a:

MGL: Firma y Rúbrica

DNI:

Av. Circunvalación Club El Golf Los Inkas n° 208 (Piso 5 - Javier Prado Este)
SANTIAGO DE SURCO - LIMA / Teléfono:(511) 201 9360 https://www.qaliwarma.gob.pe/

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 20/05/2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd
CVD: 0138 2827 5393 1251





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

DECLARACIÓN JURADA

Yo, identificado con documento de identidad N°, en mi calidad de DIRECTOR(A), de la Institución Educativa:..... del Departamento....., Provincia....., Distrito de

Por medio de la presente, manifiesto que, según la información proporcionada por los padres de familia o apoderados, así como lo consignado en la Ficha Única de Matrícula del SIAGIE, **no se ha reportado ningún caso de niñas o niños con alergias alimentarias** en nuestra institución educativa.

En caso de identificarse algún caso posteriormente, se informará de manera formal e inmediata al Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria, garantizando una comunicación oportuna para la adopción de las medidas correspondientes.

Es todo cuanto informo, para fines correspondiente.

Lima, de de 2025

Nombre y firma
DNI:

Av. Circunvalación Club El Golf Los Inkas n°. 208 (Piso 5 - Javier Prado Este)
SANTIAGO DE SURCO - LIMA / Teléfono:(511) 201 9360 <https://www.qaliwarma.gob.pe/>

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 20/05/2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd>
CVD: 0138 2827 5393 1251





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIRUNA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

DATOS DEL MONITOR DE GESTIÓN LOCAL

Nombre del MGL: Ruta:

ANEXO N° 01

Listado de niñas y niños con alergias alimentarias

Table with 12 columns: Departamento, Provincia, Distrito, C.P., Código Modular, Anexo, Nombre de la I.E., Inicia/ Primaria/ Secundaria, Grado, Sección, Nombres y Apellidos, Alergia a:

MGL: Firma y Rúbrica
DNI:





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social**QaliWarma**
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLARFirmado digitalmente por RIPALDA
RAMIREZ Pedro Jonel FAU
20550154065 hard
Cargo: Director Ejecutivo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.11.2024 20:17:06 -05:00

Santiago De Surco, 16 de Noviembre del 2024

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000691-2024-MIDIS/PNAEQW-DE**VISTOS:**

El Memorando N° D002982-2024-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Informe N° D000520-2024-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D001098-2024-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000313-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el "Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" – Versión N° 05, con código de documento normativo PRT-034-PNAEQW-USME;

Que, la "Norma Técnica del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" – Versión N° 01, aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000576-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, tiene por objetivo establecer disposiciones y procedimientos aplicables a los actos preparatorios, selección de proveedores y ejecución contractual del Proceso de Compras para la prestación del servicio alimentario a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en el marco de los modelos de cogestión e integridad;

Que, el literal b) del punto 5.1.1 del numeral 5.1 de la citada Norma Técnica, establece que *"Las unidades orgánicas, en el marco de sus competencias revisan los documentos técnicos / normativos (...) y de ser el caso, elaboran y/o actualizan los documentos técnicos y normativos, de acuerdo con el cronograma aprobado, presentando el informe técnico que sustente las modificaciones y/o actualizaciones a realizar"*;

Firmado digitalmente por VILA
ESPINOZA Nicolas Lucio FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.11.2024 17:47:10 -05:00

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

Firmado digitalmente por VIVANCO
HUERTA Miluska Rosario FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.11.2024 17:40:08 -05:00

Que, en atención a lo antes señalado, mediante Memorando N° D002982-2024-MIDIS/PNAEQW-USME, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación remite el Informe N° D001002-2024-MIDIS/PNAEQW-USME-CSM, elaborado por la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, con el cual propone la aprobación de la actualización del documento normativo

Firmado digitalmente por
ESPINOZA BORRA Claudia Cecilia
FAU 20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.11.2024 17:27:06 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 16/11/2024. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd>
CVD: 0122 3188 1577 7908





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

denominado “Procedimiento para el manejo de alimentos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” – Versión N° 01, con código de documento normativo Procedimiento N° 023-2024-MIDIS/PNAEQW, que tiene como objetivo establecer las disposiciones a seguir para el manejo de alimentos no conformes con defectos críticos, mayores y menores, identificados durante la prestación del servicio alimentario a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, asimismo, la citada unidad refiere que la propuesta de actualización se sustenta en la necesidad de establecer procedimientos a seguir para el manejo de alimentos no conformes identificados con defectos críticos, mayores y menores durante la prestación del servicio alimentario a cargo del PNAEQW, los mismos que son de cumplimiento por el personal del Programa y proveedores durante la ejecución contractual de la prestación del servicio alimentario, de tal manera que garantiza la entrega oportuna de alimentos inocuos y de calidad a las instituciones beneficiarias;

Que, con Informe N° D000520-2024-MIDIS/PNAEQW-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, señala que el proyecto de documento normativo propuesto por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación se encuentra alineado al proceso M03 “Supervisión y Monitoreo del Servicio Alimentario”, señalado en el literal b) del artículo 44 del del MOP, aprobado a través de la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, por lo que es concordante con la función y responsabilidad de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, señalada en el Manual de Operaciones del PNAEQW;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D001098-2024-MIDIS/PNAEQW-UAJ, en mérito a lo establecido en el literal i) del artículo 15 del Manual de Operaciones del PNAEQW, opina favorablemente a la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe la actualización del “Procedimiento para el manejo de alimentos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” – Versión N° 01, con código de Procedimiento N° 023-2024-MIDIS/PNAEQW, toda vez que coadyuvará a asegurar y garantizar la entrega oportuna de alimentos inocuos y de calidad a favor de las instituciones beneficiarias del PNAEQW;

Que, finalmente, la citada Unidad de Asesoría Jurídica señala que la propuesta de documento normativo no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS y la Resolución Ministerial N° D000066-2024-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Procedimiento para el manejo de alimentos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” – Versión N° 01, con código Procedimiento N° 023-2024-MIDIS/PNAEQW, que forma parte integrante de la presente Resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2025.





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Artículo 2.- DISPONER que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000313-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Protocolo para el Manejo de Productos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” – Versión N° 05, con código de documento normativo PRT-034-PNAEQW-USME, se mantenga vigente hasta la culminación del Proceso de Compras 2024.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y del “Procedimiento para el manejo de alimentos no conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código Procedimiento N° 023-2024-MIDIS/PNAEQW - Versión N° 01, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.gob.pe/qaliwarma) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.

PEDRO JONEL RIPALDA RAMIREZ

Director Ejecutivo

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ALIMENTOS NO CONFORMES EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Procedimiento N° 023 -2024-MIDIS/PNAEQW

Versión N° 01

Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000691-2024-MIDIS/PNAEQW-DE

Etapa	Responsable	Cargo	Visto
Formulado por:	Claudia Cecilia Espinoza Borra	Jefa de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación	 Firmado digitalmente por ESPINOZA BORRA Claudia Cecilia FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 16.11.2024 20:49:14 -05:00
Revisado por:	Nicolás Lucio Vila Espinoza	Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	 Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.11.2024 21:32:46 -05:00
	Miluska Rosario Vivanco Huerta	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	 Firmado digitalmente por VIVANCO HUERTA Miluska Rosario FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.11.2024 22:46:19 -05:00
Aprobado por:	Pedro Jonel Ripalda Ramírez	Director Ejecutivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	 Firmado digitalmente por RIPALDA RAMIREZ Pedro Jonel FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16.11.2024 23:01:35 -05:00



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024

Página 2 de 25

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	08/11/24	Memorando N° D002982-2024- MIDIS/PNAEQW- USME, que contiene el Informe N° D001002- 2024-MIDIS/PNAEQW- USME-CSM	Elaboración inicial del documento.	Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación

Notas:

1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.

2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.

3/ Señalar la unidad orgánica que formula la nueva versión del documento.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 3 de 25	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3.	BASE LEGAL	4
4.	SIGLAS Y DEFINICIONES	5
5.	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	9
6.	PROCESO RELACIONADO.....	19
7.	ANEXOS	19

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 4 de 25

1. Objetivo

Establecer las disposiciones a seguir para el manejo de alimentos no conformes con defectos críticos, mayores y menores identificados durante la prestación del servicio alimentario a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

2. Ámbito de aplicación del procedimiento

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de cumplimiento obligatorio por los servidores civiles y las personas que brinden servicio independientemente del tipo del vínculo contractual con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que en cumplimiento de sus funciones y/o actividades participen en la ejecución del mismo. Así como, para los proveedores, que en ejercicio de sus actividades participen en el manejo de alimentos no conformes, durante la ejecución contractual.

3. Base Legal

- 3.1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
- 3.2. Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.3. Decreto Legislativo N°1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.4. Decreto Legislativo N°1290, que fortalece la inocuidad de los alimentos industrializados y productos pesqueros y acuícolas.
- 3.5. Decreto Supremo N°007-98-SA, que aprueba el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas y sus modificatorias.
- 3.6. Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.7. Decreto Supremo N°004-2011-AG, que aprueba el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria.
- 3.8. Resolución Ministerial N°222-2009-MINSA, que aprueba la Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano.
- 3.9. Resolución Ministerial N°1020-2010-MINSA, que aprueba la Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería y su modificatoria.
- 3.10. Resolución N°049-2020-SANIPES-PE, que aprueba el Procedimiento técnico sanitario para la gestión de notificaciones, denuncias de parte, incidentes alimentarios y alertas sanitarias en materia de inocuidad pesquera y acuícola.
- 3.11. Resolución de Dirección Ejecutiva N°057-2016-SANIPES-DE, que aprueba el Manual de indicadores sanitarios y de inocuidad para los productos pesqueros y acuícolas para mercado nacional y de exportación.
- 3.12. Decreto Supremo N° 020-2022-PRODUCE, que aprueba el Reglamento sectorial de Inocuidad para las actividades Pesqueras y Acuícolas.
- 3.13. Norma Codex CXC 1-1969 (Adoptados en 1969. Enmendados en 1999. Revisados en 1997, 2013, 2020, 2022) - Principios Generales de Higiene de los Alimentos.
- 3.14. NTP ISO 5538 (IDE 113:2004) 2010 (Rev. 2020). Norma Técnica Peruana-Leche y Productos Lácteos. Muestreo. Inspección por atributos.
- 3.15. NTP 204.007-1974 (Rev. 2010). Norma Técnica Peruana-Conservas de Productos de la Pesca en Envases de Hojalata. Métodos de Ensayo Físicos y Organolépticos.
- 3.16. NTP 700.002-2012. Norma Técnica Peruana-Lineamientos y Procedimientos de Muestreo del Pescado y Productos Pesqueros para Inspección.
- 3.17. NTP-ISO 2859-1:2013 (revisada el 2023). Norma Técnica Peruana - Procedimientos de muestreo para inspección por atributos. Parte 1: Esquemas de muestreo clasificados por límite de calidad aceptable (LCA) para inspección lote por lote. 4ª Edición.
- 3.18. NTP-209.038:2019. Alimentos Envasados. Etiquetado de alimentos preenvasados.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 5 de 25

- 3.19. Norma Técnica N° 003-2024, Norma Técnica del Proceso de Compras del modelo de cogestión para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.20. Especificaciones Técnicas de Alimentos que forman parte de la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.21. Procedimiento para la Supervisión a la Prestación del Servicio Alimentario en las Instituciones Beneficiarias por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.22. Procedimiento para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o reemplace, de ser el caso

4. Siglas y definiciones

4.1. Siglas

ANC	: Alimento No Conforme
AVP	: Actor Vinculado a la Prestación.
CENAN	: Centro Nacional de Alimentación y Nutrición
CTT	: Coordinador Técnico Territorial.
DIGESA	: Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.
ES	: Especialista en Supervisión
ESP	: Especificaciones Técnicas de Alimentos.
IB	: Institución Beneficiaria
IE	: Institución Educativa.
JUT	: Jefe de la Unidad Territorial.
MGL	: Monitor de Gestión Local.
MINSA	: Ministerio de Salud
NTP	: Norma Técnica Peruana.
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
RS	: Registro Sanitario.
SPA	: Supervisor de Plantas y Almacenes.
SANIPES	: Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura.
SENASA	: Servicio Nacional de Sanidad Agraria.
UGCTR	: Unidad de Gestión de Contrataciones y Tránsito de Recursos.
USME	: Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

4.2. Definición de términos

a. Actor Social

Es una persona o colectivo con conciencia de identidad propia que actúa en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los integrantes que lo componen y/o de aquellos que representa.

b. Actores Vinculados a la Prestación.

Actores que participan en la prestación del servicio alimentario tales como los integrantes de los CAE, integrantes de los CC, docentes, promotores educativos, madres y/o padres de familia y/o apoderados, integrantes de la APAFA, integrantes del CONEI, representantes de la DRE/GRE, UGEL, DIRESA/GERESA, municipalidades, subprefecturas, Instituciones educativas del nivel superior, ONG, vigilantes sociales, veedor del CTVC, representantes de la MCLCP, proveedores y otros actores sociales.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
				Página 6 de 25	

c. Agentes físicos externos

Cualquier sustancia, partícula o materia extraña ajena a la naturaleza del alimento, que puede causar un efecto adverso a la salud del consumidor.

d. Alimento

Toda sustancia elaborada, semielaborada o en bruto, que se destina al consumo humano, incluidas las bebidas y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos.

e. Alimento Apto

Alimento que cumple con las características de inocuidad, idoneidad y aquellas establecidas en la norma sanitaria aprobada por la autoridad competente¹.

f. Alimento Elaborado Industrialmente

Se refiere a todos aquellos alimentos transformados a partir de materias primas de origen vegetal, animal, mineral o combinación de ellas, utilizando procedimientos físicos, químicos o biológicos o combinación de estos para obtener alimentos destinados al consumo humano².

g. Alimentos no Conformes

Todo aquel alimento que no cumple con algún requisito establecido en las ESP del PNAEQW.

i) Alimentos no Conformes relacionados a aspectos de inocuidad e idoneidad:

Es un lote de alimento considerado no inocuo y no idóneo en consecuencia declarado no apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente y aquellos alimentos que presenten defectos críticos, por lo que no pueden ser utilizados y/o liberados y/o distribuidos y/o consumidos.

ii) Alimentos no conformes relacionados a aspectos de calidad:

Es un lote de alimento, que no cumplen con las condiciones establecidas (cualidades o atributos) por los clientes, sin embargo, no afectan la inocuidad e idoneidad es decir aquellos alimentos que presentan defectos mayores y menores.

h. Defecto

Ocurre en un alimento cuando una o varias características de calidad, inocuidad o idoneidad no cumplen las ESP establecidas por el PNAEQW.

i. Defecto Crítico

Defecto que hace al alimento no apto para el consumo, por ejemplo:

- a) Envases hinchados que contengan productos lácteos y conservas de productos de origen animal hidrobiológicos y no hidrobiológicos.
- b) Visualización de puntos y/o manchas negras o de otro color en el alimento y/o en el interior del envase y/o tapa de la hojalata u otro material.
- c) Visualización de mohos (filamentos blancuecinos, verdes o negros).
- d) Caídas de cierre de los envases de productos lácteos y conservas de productos hidrobiológicos y no hidrobiológicos.
- e) Rotura del sello de hermeticidad (sellado no hermético), en productos lácteos y conservas de productos hidrobiológicos y no hidrobiológicos.

¹ Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".

² Decreto Legislativo N°1062 que aprueba la Ley de Inocuidad de los alimentos.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
				Página 7 de 25	

- f) Desprendimiento de barniz u óxido en el interior del envase (en contacto con el alimento).
- g) Materias extrañas ajenas a la naturaleza del alimento y que afecten su inocuidad, por ejemplo: excreta de animales, objetos punzocortantes o afilados, entre otros.
- h) Alimentos que no cuentan con registro sanitario en el rotulo, alimentos con registro sanitario vencido o cancelado.
- i) Alimentos con fecha de vida útil vencida.

ii. Defecto Mayor

Defecto que hace al alimento inadecuado para su uso y/o consumo, por ejemplo:

- a) Falta de integridad del envase, excepto productos lácteos y conservas de productos hidrobiológicos y no hidrobiológicos.
- b) Contaminación visible con suciedad en el exterior del envase.
- c) Presencia de precipitados, grumos u otros.
- d) Presencia de óxido en el exterior del envase.
- e) Envases abollados que contengan productos lácteos y conservas de productos hidrobiológicos y no hidrobiológicos.
- f) Información de rótulo con defectos (rotulado con tinta no indeleble, doble codificación o ilegible, RS ilegible, fecha de vencimiento ilegible, lote).
- g) Alimentos que no cumplen con el rotulado según lo establecido en las ESP
- h) Alimentos sin fecha de vencimiento y/o lote en el rotulo
- i) Alimentos infestados por plagas de insectos en cualquiera de sus estadios biológicos (vivos o muertos y/o sus larvas).
- j) Cuando el código de lote o FP o FV, no es acorde con lo declarado en el expediente de liberación.
- k) Sabor y olor no característico para conservas de alimentos hidrobiológicos, no hidrobiológicos, alimentos lácteos, bebibles industrializados y bebibles preparados de consumo inmediato.
- l) Materias extrañas que no correspondan al alimento que afectan la calidad e idoneidad, por ejemplo: insecto, cabello, hilo, plástico u otros, que se encuentran dentro del envase primario del alimento.

iii. Defecto Menor

Defecto que no hace al alimento inadecuado para su consumo; sin embargo, no cumple las ESP del PNAEQW, por ejemplo:

- a) Peso neto del alimento no cumple con lo establecido en el rotulado.
- b) Peso escurrido de las conservas hidrobiológicas y no hidrobiológicas no cumple con lo establecido en el rotulado.
- c) Apariencia no uniforme del alimento (galletas, barra de cereales o chocolates quebrados).
- d) Coloración oscura en el huevo sancochado.
- e) Alimentos con pronunciamiento del CENAN que no cumplen las características nutricionales establecidas en las ESP del PNAEQW.
- f) Otros defectos que represente incumplimientos a las ESP.

i. Días Hábiles

Todos los días del año, excepto los días sábados, domingos, feriados y los días no laborables declarados por el Gobierno.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 8 de 25

j. Idoneidad.

La garantía de que los alimentos son aceptables para el consumo humano, de acuerdo con el uso a que se destinan³

k. Inocuidad de los Alimentos

La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan⁴.

l. Institución beneficiaria.

Es aquella institución que recibe la prestación del servicio alimentario del PNAEQW, a través de la entrega de alimentos, tales como IE, entidad solicitante, organización social de base u otros.

m. Lote

Cantidad determinada de un alimento fabricado o producido en condiciones uniformes en un momento determinado⁵.

n. Procesamiento Primario

Es la fase de la cadena alimentaria aplicada a la producción primaria, de alimentos no sometidos a transformación. Esta fase incluye: dividido, partido, seccionado, rebanado, deshuesado, picado, pelado o desollado, triturado, cortado, limpiado, desgrasado, descascarillado, molido pasteurizado, refrigerado, congelado, ultracongelado o descongelado⁶.

o. Proveedor

Persona natural o jurídica o consorcio, con contrato suscrito que presta el servicio alimentario al PNAEQW, de manera directa o en consorcio.

p. Rastreabilidad

La capacidad para seguir el desplazamiento de un alimento a través de una o varias etapas específicas de su producción, transformación y distribución⁷.

q. Retiro de Producto

Es el retiro de un producto no conforme del mercado, comercio y almacenes, centros de distribución y/o almacenes de clientes porque no cumplen con los estándares especificados⁸.

r. Rotulado o Etiquetado

Cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta, acompaña al alimento o se expone cerca del alimento, que brinda información del alimento⁹

s. Supervisión y Liberación

Son las actividades que se realiza de manera secuencial en el establecimiento del proveedor, desde la verificación higiénico sanitaria del establecimiento, verificación de existencias de los lotes de alimentos, verificación del proceso productivo continuo, evaluación de las características físicas y organolépticas de los alimentos, verificación del armado de canastas (de corresponder) y verificación de las

³Codex alimentarius (CAC/RCP 1-1969, Principios Generales de Higiene de los Alimentos).

⁴ Decreto Legislativo N°1062 que aprueba la Ley de Inocuidad de los alimentos.

⁵ Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria.

⁶ Decreto Legislativo N°1062 que aprueba la Ley de Inocuidad de los alimentos.

⁷ Decreto Legislativo N°1062 que aprueba la Ley de Inocuidad de los alimentos.

⁸ Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".

⁹ NTP- 209.038 2009 (Rev.2014). Norma Técnica Peruana - Alimentos Envasados. Etiquetado.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
				Página 9 de 25	

condiciones higiénico sanitarias del vehículo de transporte, carga y estiba de los alimentos con el fin de autorizar la distribución de los alimentos a la IB.

t. Vigilancia Sanitaria

Observaciones y mediciones de parámetros de control sanitario, sistemáticos y continuos que realiza la Autoridad Competente a fin de prevenir, identificar y/o eliminar peligros y riesgos a lo largo de toda la cadena alimentaria¹⁰.

5. Desarrollo del procedimiento

5.1. Aspectos preliminares

5.1.1. Autoridades competentes en el marco regulatorio de la inocuidad y calidad.

i. Para alimentos elaborados industrialmente

El Ministerio de Salud, a través de la DIGESA, es la autoridad sanitaria de nivel nacional y tiene competencia exclusiva en el aspecto técnico, normativo y de supervigilancia en materia de inocuidad de los alimentos destinados al consumo humano, elaborados industrialmente, de producción nacional o extranjera, con excepción de los alimentos pesqueros y acuícolas¹¹.

Por lo que, corresponde a la DIGESA emitir opinión técnica y realizar la supervigilancia de los alimentos elaborados industrialmente.

ii. Para alimentos agropecuarios de producción y procesamiento primario

El SENASA¹² (o la que haga sus veces), es la Autoridad Nacional en Sanidad Agraria y tiene competencia exclusiva en el aspecto técnico, normativo y de vigilancia en materia de inocuidad de los alimentos agropecuarios de producción, procesamiento primario y fiscalización de la producción orgánica¹³, destinados al consumo humano, de producción nacional o extranjera.

Por lo que corresponde al SENASA emitir opinión técnica y realizar la vigilancia sanitaria de los alimentos agropecuarios de producción y procesamiento primario.

iii. Para alimentos pesqueros y acuícolas

El SANIPES (o la que haga sus veces), es la Autoridad de Sanidad Pesquera de nivel nacional y tiene competencia exclusiva en el aspecto técnico normativo y de vigilancia en materia de inocuidad de los alimentos pesqueros y acuícolas destinados al consumo humano¹⁴.

Por lo que corresponde al SANIPES emitir opinión técnica y realizar la vigilancia sanitaria de los alimentos pesqueros y acuícolas destinados al consumo humano.

¹⁰ Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1062 "Ley de Inocuidad de los Alimentos".

¹¹ Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.

¹² Decreto Legislativo N°1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos-Artículo 16°.

¹³ Decreto Supremo N°002-2020-MINAGRI, que modifica el Reglamento de la Ley N°29196, Ley de Promoción de la Producción Orgánica o Ecológica, aprobado por Decreto Supremo N°010-2012-AG y aprueban el Reglamento de Certificación y Fiscalización de la Producción Orgánica

¹⁴ Decreto Legislativo N°1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos-Artículo 18.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
			Página 10 de 25	

iv. **Para regular la calidad nutricional de los alimentos**

El Ministerio de Salud a través del CENAN del Instituto Nacional de Salud (o la que haga sus veces), es el responsable de conducir el sistema de vigilancia nutricional de los alimentos y las investigaciones que se requieren en el campo nutricional; así como la validación de tecnologías orientadas al cambio de comportamientos alimentarios nutricionales relacionados a la salud¹⁵.

Realiza el control de calidad nutricional de alimentos y recomienda la combinación óptima de alimentos de origen regional o local para la preparación de alimentos. En materia de su competencia, realiza la supervisión de las plantas que elaboran alimentos y verifica el cumplimiento de los valores nutricionales mínimos que deben cumplir los alimentos destinados a los diferentes programas de alimentación social.

Por lo que le corresponde al CENAN, emitir opinión técnica en el marco de sus competencias.

v. **Nivel Regional (Jurisdicción de la Unidad Territorial):**

A nivel regional, las autoridades competentes son las siguientes: Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS), en el ámbito de Lima Metropolitana, Direcciones Regionales de Salud (DIRESAS), Gerencias Regionales de Salud (GERESA) o la que hagan sus veces y sedes descentralizadas o desconcentradas de SANIPES o SENASA.

vi. **Nivel Local**

A nivel local, las autoridades competentes son las siguientes:

- Redes y Micro Redes de Salud u otros establecimientos.
- Municipalidades distritales y provinciales.

5.1.2. Ante situaciones no previstas en el presente procedimiento, el PNAEQW a través de la USME, dispone las acciones específicas que correspondan ejecutar con la finalidad de salvaguardar el manejo de los alimentos no conformes.

5.2. Requisitos para dar inicio al procedimiento

5.2.1. Situaciones en que se identifican los alimentos no conformes:

- Durante la supervisión y liberación de alimentos realizada en los establecimientos de los proveedores.
- Durante las actividades de supervisión a la prestación del servicio alimentario realizada en la IB.
- Reportados mediante una queja y/o alerta por el AVP y/o actor social
- Durante el muestreo de los alimentos para el análisis físico organoléptico y/o fisicoquímico y/o microbiológico, realizado por un Organismo de Evaluación de la Conformidad contratado por el PNAEQW.
- Por comunicación y/o pronunciamiento de la autoridad sanitaria competente o CENAN.

¹⁵ Norma Sanitaria para la Fabricación de Alimentos a base de Granos y otros, destinados a Programas Sociales de Alimentación, aprobado por R.M. N°451-2006/MINSA.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 11 de 25

- Cuando el fabricante y/o procesador y/o proveedor comunica el retiro voluntario de los lotes de alimentos observados, por desviaciones en su proceso u otras causas.

5.3. Descripción de las actividades

5.3.1. Manejo de alimentos no conformes identificados en la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de los proveedores del PNAEQW.

5.3.1.1. Alimentos no conformes con defectos críticos

- a. El SPA si durante las actividades de supervisión y liberación de alimentos en el establecimiento¹⁶ del proveedor, identifica alimentos no conformes con defectos críticos:
 1. Comunica de manera verbal al responsable de control de calidad del establecimiento del proveedor y mediante comunicación telefónica al CTT, a fin de que se efectúe las acciones que corresponda.
 2. Realiza la toma fotográfica, videos u otras evidencias que sustenten que el hallazgo del alimento es no conforme, a través de la aplicación informática.
 3. Suspende el uso del alimento en proceso¹⁷ y/o la liberación verificando que se traslade al área de alimentos no conformes o área de cuarentena del establecimiento del proveedor, precisándose que dichos alimentos no deben ser utilizados y/o consumidos y/o distribuidos, hasta el pronunciamiento de la autoridad sanitaria competente según corresponda, asimismo indicando que deben encontrarse identificados y rotulados como ANC.
 4. Registra la información y los datos del hallazgo de los alimentos no conformes en el aplicativo informático y en el acta de supervisión y liberación del “Documento Normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, que permita realizar la rastreabilidad (alimento, fabricante, procesador, fraccionador, marca, código de lote, fecha de producción, fecha de vencimiento, Registro Sanitario, autorización sanitaria, certificado sanitario, certificado/informe inspección de lote, cantidad de muestras tomadas, cantidad de unidades que presentaron observaciones, cantidad a utilizar y/o liberar y cantidad de unidades en custodia del proveedor, según corresponda).

¹⁶ Tipo planta o tipo almacén

¹⁷ En el caso del alimento materia prima e insumo que se utiliza para producción de productos de panadería, pastelería, bebidas preparados de consumo inmediato y huevo sancochado, solo se suspende la unidad evaluada que presenta la no conformidad, en caso no persista la no conformidad.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 12 de 25

5. Suscribe el acta de supervisión y liberación y deja la copia al proveedor, con el cual se da por notificado sobre el hallazgo del ANC.
6. Comunica mediante correo electrónico dirigido al JUT con copia al CTT el hallazgo del ANC, adjuntando el acta de supervisión y liberación y las evidencias respectivas, en un plazo no mayor de un (01) día hábil.
 - b. El CTT comunica de manera inmediata, vía telefónica y correo electrónico institucional, al ES con copia al jefe de la USME, sobre el hallazgo del ANC.
 - c. El ES elabora el memorando múltiple con el cual el jefe de la USME comunica las medidas preventivas a ser adoptadas por las Unidades Territoriales, frente al hallazgo del ANC.
 - d. El jefe de la USME, comunica mediante Memorando Múltiple dirigido a los jefes de las Unidades Territoriales el hallazgo del ANC a fin de que se adopten las medidas preventivas de: no uso y/o no liberación y/o no distribución y/o no consumo y/o la aplicación del muestreo con un nivel de inspección superior de la NTP correspondiente, dispuesto de acuerdo a la evaluación de la USME, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles, de recibida la comunicación del hallazgo.
 - e. El JUT:
 - i. Comunica mediante carta a los proveedores del ámbito de su jurisdicción el hallazgo del ANC, a fin de que adopten las acciones correspondientes.
 - ii. Solicita mediante oficio dirigido a la autoridad sanitaria de su jurisdicción la vigilancia sanitaria del alimento y del establecimiento del fabricante o fraccionador o procesador, a fin que se defina la aptitud de uso para el consumo humano del alimento (apto/no apto), remitiendo la información de la documentación (certificado o informe de inspección del lote, informe de ensayo, certificado sanitario, según corresponda, facturas o boletas, guías de remisión), u otra información relevante, en un plazo no mayor a un (01) día hábil de identificado el ANC.

En caso el establecimiento del fabricante o fraccionador o procesador se ubique en la jurisdicción de otra UT, comunica mediante memorando al JUT donde se encuentra ubicado el establecimiento del fabricante o fraccionador o procesador, en el plazo no mayor de un (01) día hábil, de identificado el ANC, remitiendo la información de la documentación correspondiente del lote del alimento involucrado, a fin de que se solicite la vigilancia sanitaria y se defina la aptitud de uso para el consumo humano del alimento (apto/no apto).

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma				Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024
				Página 13 de 25

- iii. Una vez recibido el pronunciamiento de la autoridad sanitaria regional con el resultado de la vigilancia sanitaria y la aptitud de uso del alimento, comunica mediante memorando al jefe de la USME, en el plazo no mayor de un (01) día hábil, de recibido el documento.
- f. El jefe de la USME:
 - i) Solicita mediante oficio a la autoridad sanitaria del nivel nacional, en caso no se cuente con sedes desconcentradas de las autoridades sanitarias, para que se realice la vigilancia sanitaria y se defina la aptitud para el consumo humano del alimento (apto/no apto), en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles, de recibida la comunicación.
 - ii) Comunica mediante memorando múltiple a los jefes de las unidades territoriales con copia a la UGCTR los resultados del pronunciamiento de la autoridad sanitaria respecto a la vigilancia sanitaria y aptitud del alimento, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles de recibida el documento de la autoridad sanitaria de nivel nacional y/o de recibido el comunicado de la UT con el resultado de la vigilancia sanitaria emitido por la autoridad sanitaria regional, para conocimiento y acciones correspondientes.
- g. El JUT comunica mediante carta al/a los proveedor/es los resultados de la vigilancia sanitaria y la aptitud del alimento (apto/no apto), determinado por la autoridad sanitaria nacional y/o regional, en un plazo no mayor de un (1) día hábil de recibido la comunicación, a fin de que adopten las acciones que correspondan.
- h. El proveedor:
 - i. Solicita la evaluación de otro lote de alimento y/o el uso del stock de seguridad, según corresponda para lo cual se ciñe a lo dispuesto en el "Documento normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".
 - ii. Solicita la reposición del ANC de acuerdo a lo dispuesto en el Documento normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
 - iii. En caso que el ANC sea perecible (tubérculos, frutas, huevo fresco, entre otros), realiza el retiro de su establecimiento, a fin de evitar la contaminación cruzada con los demás alimentos. De ser no perecible, ubica en el área de cuarentena a fin de evitar la contaminación cruzada con los alimentos aptos para consumo humano.
 - iv. Comunica mediante carta dirigida al JUT, en caso realice la devolución del lote de ANC al distribuidor y/o al fabricante,

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 14 de 25

precisando la ubicación del alimento, adjuntando las evidencias correspondientes¹⁸ permitiendo su trazabilidad.

5.3.1.2. Alimentos no conformes con defectos mayores y menores

- a. El SPA si durante las actividades de supervisión y liberación de alimentos en el establecimiento¹⁹ del proveedor, identifica alimentos no conformes con defectos mayores o menores:
 - i. Realiza el remuestreo del alimento con un nivel de inspección superior de la NTP correspondiente, de encontrar conforme el lote del alimento autoriza el uso y/o la liberación del lote del alimento.
 - ii. De persistir la observación en el lote del alimento, procede a suspender el uso y/o la liberación del lote del ANC, procediendo a registrar la información y los datos del hallazgo en la aplicación informática correspondiente.
 - iii. Diligencia el hecho evidenciado del lote de ANC en el acta de supervisión y liberación del “Documento normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
 - iv. Suscribe el acta de supervisión y liberación junto al responsable de control de calidad del proveedor y deja una copia, dándose por notificado al proveedor sobre el hallazgo del ANC.
 - v. Comunica mediante correo electrónico dirigido al CTT con copia al JUT el hallazgo del ANC, en un plazo no mayor de un (01) día hábil, adjuntando el acta de supervisión y liberación, ficha de evaluación del alimento, fotos y/o videos que sustente el hallazgo del ANC
- b. El CTT comunica de manera inmediata, vía telefónica y correo electrónico institucional, al ES con copia al jefe de la USME, sobre el hallazgo del ANC.
- c. El ES elabora el memorando múltiple mediante el cual el jefe de la USME, comunica mediante Memorando Múltiple dirigido a los jefes de las Unidades Territoriales el hallazgo del ANC a fin de que se adopten las medidas preventivas de: no uso y/o no liberación y/o no distribución y/o no consumo del ANC y/o elevar el nivel de inspección, de acuerdo a la evaluación, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles, de recibida la comunicación.
- d. El JUT, mediante memorando múltiple traslada a los Supervisores de Plantas y Almacenes el documento remitido por la USME, a fin de que adopten las acciones preventivas dispuestas.

¹⁸ Documento de devolución

¹⁹ Tipo planta o tipo almacén

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
			Página 15 de 25	

- e. Comunica mediante carta a los proveedores el hallazgo del ANC a fin de que adopten las acciones preventivas dispuestas por la USME.
- f. El proveedor solicita la evaluación de otro lote del alimento y/o el uso del stock de seguridad, para lo cual debe ceñirse a lo dispuesto en el “Documento Normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

5.3.2. Manejo de alimentos no conformes identificados durante la prestación del servicio alimentario en las instituciones beneficiarias.

5.3.2.1. Procedimientos generales para la atención de alimentos no conformes.

- a) El CTT una vez conocido el hecho, a través de los diferentes canales institucionales o no institucionales, señalados en el “Documento normativo para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”:
 - i. Designa y comunica mediante llamada telefónica y/o correo electrónico institucional a un SPA y/o MGL para la atención de la queja y/o alerta.
 - ii. Excepcionalmente en caso no se cuente con un SPA disponible, designa a un MGL que cuente con un perfil profesional requerido para el SPA.
- b) El SPA y/o el MGL designados, una vez constituidos en la IB donde se identificó el ANC:
 - i. Realiza la verificación de la existencia del lote/s de alimento/s reportado/s como no conforme.

De no existir el lote de ANC, comunica al CTT mediante correo electrónico, a fin de que este último disponga al personal SPA realizar el muestreo del ANC en el establecimiento de proveedor que cuente con dicho lote.

De existir el lote de alimento, realiza el muestreo y evaluación físico organoléptico del lote del alimento involucrado, según lo establecido en el “Documento normativo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, en presencia del AVP de la IB obligatoriamente y/o de la de la autoridad sanitaria y/o actor social en caso se encuentren presentes.

- ii. Adicionalmente realiza la evaluación del lote de alimento reportado como no conforme, como mínimo en dos (02)

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 16 de 25

instituciones beneficiarias aledañas de corresponder²⁰,, donde se haya distribuido dicho lote.

- En caso el lote de alimento resulte conforme comunica al AVP de la IB continuar con la distribución y/o consumo del alimento.
 - En caso de persistir la no conformidad, dispone la suspensión de la distribución y/o consumo del ANC como medida preventiva, consignando toda la información que permita realizar su rastreabilidad (alimento, fabricante y/o fraccionador y/o procesador, marca, lote, fecha de producción, fecha de vencimiento, registro sanitario o autorización sanitaria o certificado sanitario, cantidad de unidades que presentaron observaciones, cantidad de unidades en custodia de la IB), información de cómo se presentó el hallazgo, quién y en qué etapa se evidenció, entre otros.
- iii. Brinda asistencia técnica al AVP de la IB presentes a fin de separar a otro ambiente el ANC, que no represente riesgo de contaminación cruzada para el resto de los alimentos, el mismo que debe estar debidamente rotulado con el nombre del alimento, cantidad, presentación y con indicación de no utilizar ni distribuir dicho lote de alimento.
 - iv. Deja en custodia de la IB, hasta el pronunciamiento de la autoridad sanitaria y/o hasta que el proveedor realice el retiro del ANC.
 - v. Consigna en el acta de constatación del “Documento normativo para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, las acciones realizadas, así como la información respectiva del ANC que permita su rastreabilidad.
 - vi. Suscribe el acta de constatación junto al AVP de la IB obligatoriamente y/o de la autoridad sanitaria y/o actor social en caso se encuentren presentes, donde se consigna la medida preventiva de suspensión del consumo y/o distribución del lote involucrado en la IB donde se corrobora la observación, según corresponda.
 - vii. Remite el acta de constatación al CTT, a través de correo electrónico u otro medio de comunicación, acompañada de evidencias fotográficas, videos entre otros, para las acciones que corresponda.
 - viii. En caso el ANC corresponda a la presencia de materia extraña:

²⁰ Para Instituciones educativas es obligatorio

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 17 de 25

- Solicita al AVP de la IB la evidencia física (tornillo, tuerca, metal, objetos afilados, punzocortantes, entre otros), para su respectiva evaluación y determinar el origen del caso.
 - En caso el AVP de la IB, no acceda a brindar la evidencia física, consigna dicha información en el acta de constatación del “Documento normativo para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, quedando bajo responsabilidad de la IB.
- ix. Evalúa las condiciones de almacenamiento de los alimentos, ambiente de recepción de los alimentos, ambiente de preparación y servido de los alimentos y lugar de consumo, verifica si existen situaciones de riesgo que pudieron comprometer la inocuidad, la idoneidad y la calidad del alimento.
 - x. Brinda asistencia técnica al AVP de la IB en relación a los hallazgos identificados a fin de garantizar la prestación del servicio alimentario que brinda el PNAEQW.
 - xi. Comunica mediante correo electrónico dirigido al CTT con copia al JUT el hallazgo del ANC, adjuntando el acta de constatación²¹ y/o el acta de supervisión de la prestación del servicio alimentario²² y las evidencias respectivas, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles de culminado la verificación de las dos (2) instituciones beneficiarias aledañas de corresponder²³.
- c) El CTT:
- i. Comunica de manera inmediata vía correo electrónico institucional al ES y al especialista de verificación de denuncias, quejas y reclamos, con copia al jefe de la USME sobre la identificación del ANC.
 - ii. Dispone que el personal SPA realice el muestreo del lote de alimento reportado como no conforme en el establecimiento del proveedor que cuente con dicho lote.
 - iii. En caso de no existir el lote del alimento involucrado en el establecimiento del proveedor, el CTT verifica si se presentó algún caso similar con dicho lote de alimento en las instituciones beneficiarias donde el proveedor realizó la distribución del referido lote de alimento y de no haberse presentado determina como un caso aislado.

²¹ Documento generado a razón de una queja y/o alerta

²² Documento generado durante la supervisión de la prestación del Servicio de Alimentación Escolar.

²³ Para Instituciones educativas es obligatorio

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024	
			Página 18 de 25	

5.3.2.2. En caso de alimentos no conformes con defectos críticos.

Posterior a los procedimientos generales establecidos en el numeral 5.3.2.1:

- a. El jefe de la USME:
 - i. Efectúa lo dispuesto en el literal d) del numeral 5.3.1.1 del presente procedimiento.
- b. El JUT:
 - i. Comunica mediante memorando al jefe de la UGCTR con copia al jefe de la USME, la relación de las instituciones beneficiarias donde el SPA y/o el MGL constató el lote del ANC, para la toma de acciones pertinentes.
- c. Se continua, según lo establecido en los literales e) a la g) del numeral 5.3.1.1 del presente procedimiento.
- d. El JUT:
 - i. Notifica mediante carta dirigida al proveedor disponiendo el retiro del ANC de las instituciones beneficiarias donde fueron distribuidos, considerando los plazos establecidos en las bases del proceso de compras y/o su respectivo contrato.
- e. El proveedor:
 - i. Realiza el retiro del ANC de las instituciones beneficiarias donde se realizó la entrega, consignado la información en el Acta de retiro de alimentos no conformes (anexo N° 01), y procede a suscribir dicho documento de manera conjunta con el AVP que lo atendió. En caso no se encuentre el lote del alimento, el proveedor consigna dicha información en el acta respectiva y procede a suscribir.
 - ii. Procede a realizar lo dispuesto en los incisos ii) e iv) del literal h), numeral 5.3.1.1 del presente procedimiento, en caso corresponda.

5.3.2.3. En caso de alimentos no conformes con defectos mayores.

Posterior a los procedimientos generales establecidos en el numeral 5.3.2.1:

- a. El jefe de la USME, procede según lo establecido en el literal f) del numeral 5.3.1.1 del presente procedimiento.
- b. El JUT:
 - i. Comunica mediante memorando al jefe de la UGCTR con copia al jefe de la USME, la relación de las instituciones beneficiarias donde el SPA y/o el MGL constató que el lote del ANC, para la toma de acciones pertinentes.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA
Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma			Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024 Página 19 de 25

- ii. En caso requiera, notifica mediante carta dirigida al proveedor disponiendo el retiro del ANC de las instituciones beneficiarias donde fueron distribuidas, considerando los plazos establecidos en las bases del proceso de compras y/o su respectivo contrato.
- c. El proveedor:
 - i) Realiza el retiro del ANC de las instituciones beneficiarias consignando la información en el Acta de retiro de alimentos no conformes (anexo N° 01), y procede a suscribir dicho documento de manera conjunta con el AVP que lo atendió. En caso no se encuentre el lote del alimento, consigna dicha información en el acta respectiva y procede a suscribir.
 - ii) Comunica mediante carta a la Unidad Territorial sobre el retiro del ANC de las instituciones beneficiarias.

5.4. Documentos/registros que se generan

- Acta de retiro de alimentos no conformes.

6. Proceso relacionado

El presente procedimiento está contemplado en el siguiente proceso vigente del PNAEQW:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
M03	Supervisión y monitoreo del servicio alimentario

7. Anexos

- Anexo N° 01: Acta de retiro de alimentos no conformes
- Anexo N° 02: Diagramas de Flujo

ANEXO N° 01

ACTA DE RETIRO DE ALIMENTOS NO CONFORMES

(PROCEDIMIENTO-023-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-001)

Siendo el día..... de..... del año....., se reunieron en la instalaciones de ubicado en el distrito de....., provincia de....., departamento....., nivel....., en presencia de.....

Se realizó el retiro del (de los) siguiente/s alimento(s):

ALIMENTO	MARCA	PRESEN TACIÓN	LOTE	FECHA DE PRODUCCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	CANTIDAD RECOGIDA

El retiro de/los alimento/s es a consecuencia de:

.....

.....

.....

.....

Asimismo, el/los presente/s manifiesta/n lo siguiente:

.....

.....

.....

Se finaliza el acto de retiro de alimentos, siendo las....., de fecha....., firmando las/los participantes en señal de conformidad.

Firma.....
 Cargo.....
 Nombre.....
 D.N.I.....

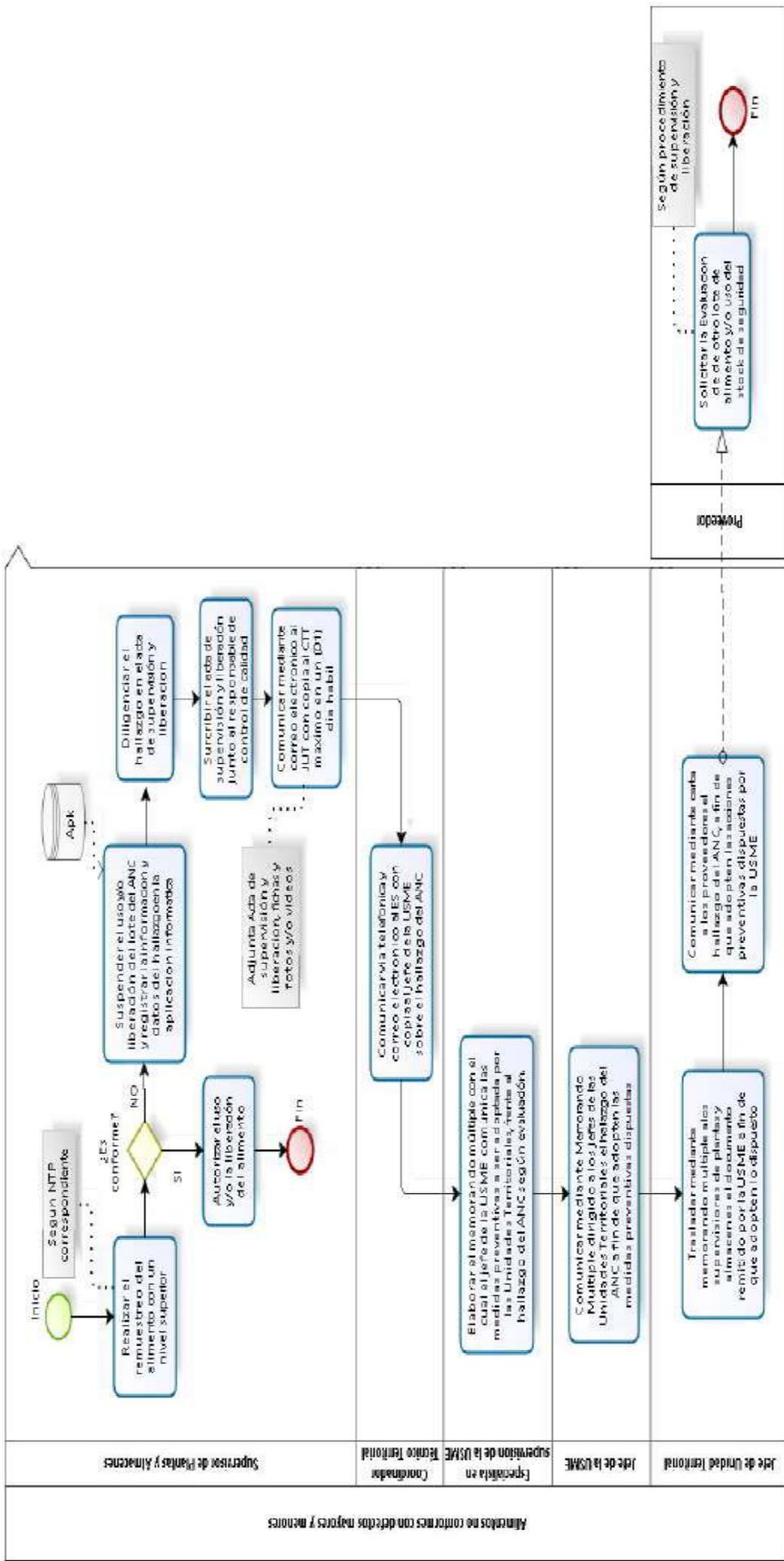
Firma.....
 Cargo.....
 Nombre.....
 D.N.I.....

Firma.....
 Cargo.....
 Nombre.....
 D.N.I.....

Firma.....
 Cargo.....
 Nombre.....
 D.N.I.....



Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

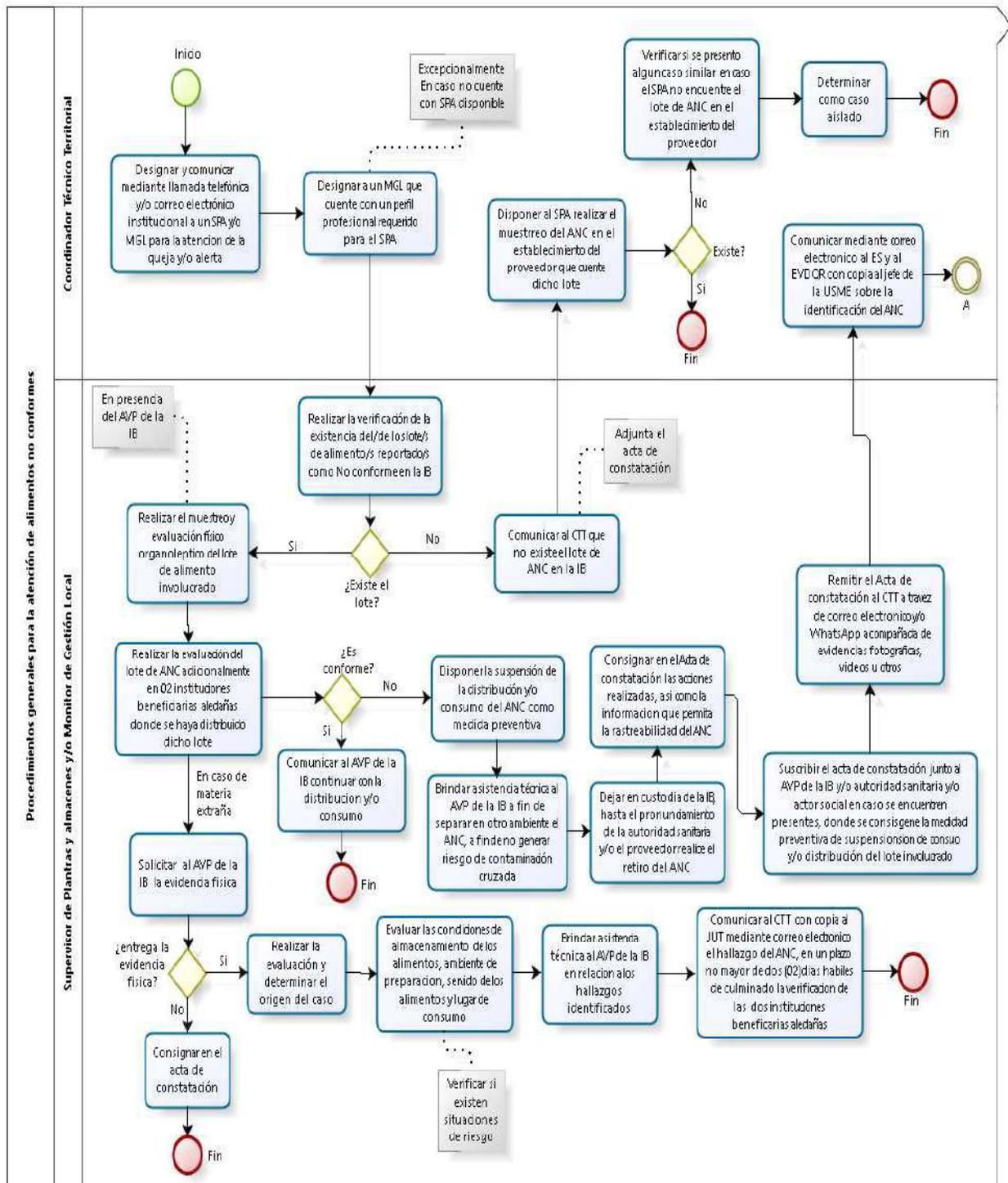
Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024

Página 23 de 25

Manejo de alimentos no conformes identificados durante la prestación del servicio alimentario en las instituciones beneficiarias





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

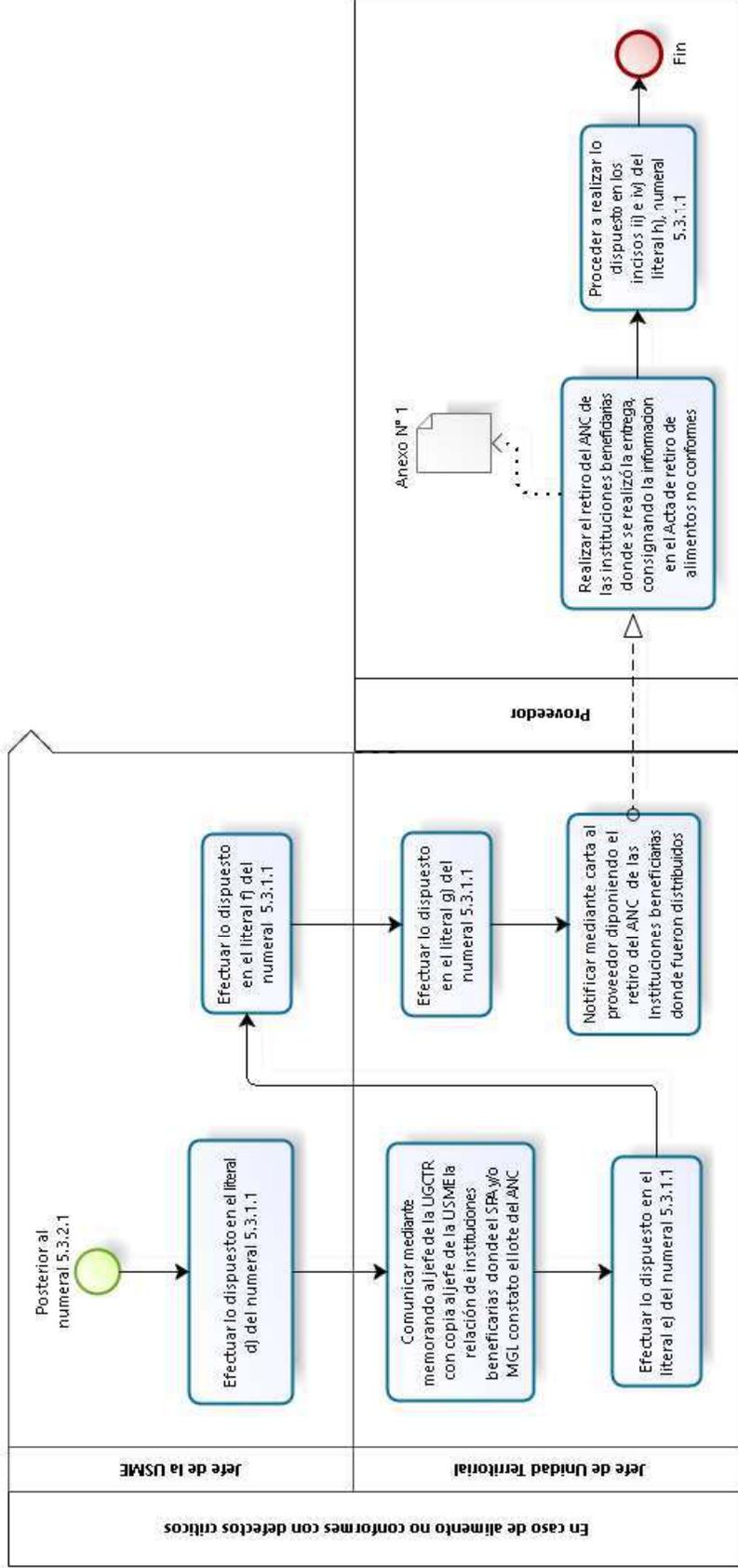
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024

Página 24 de 25

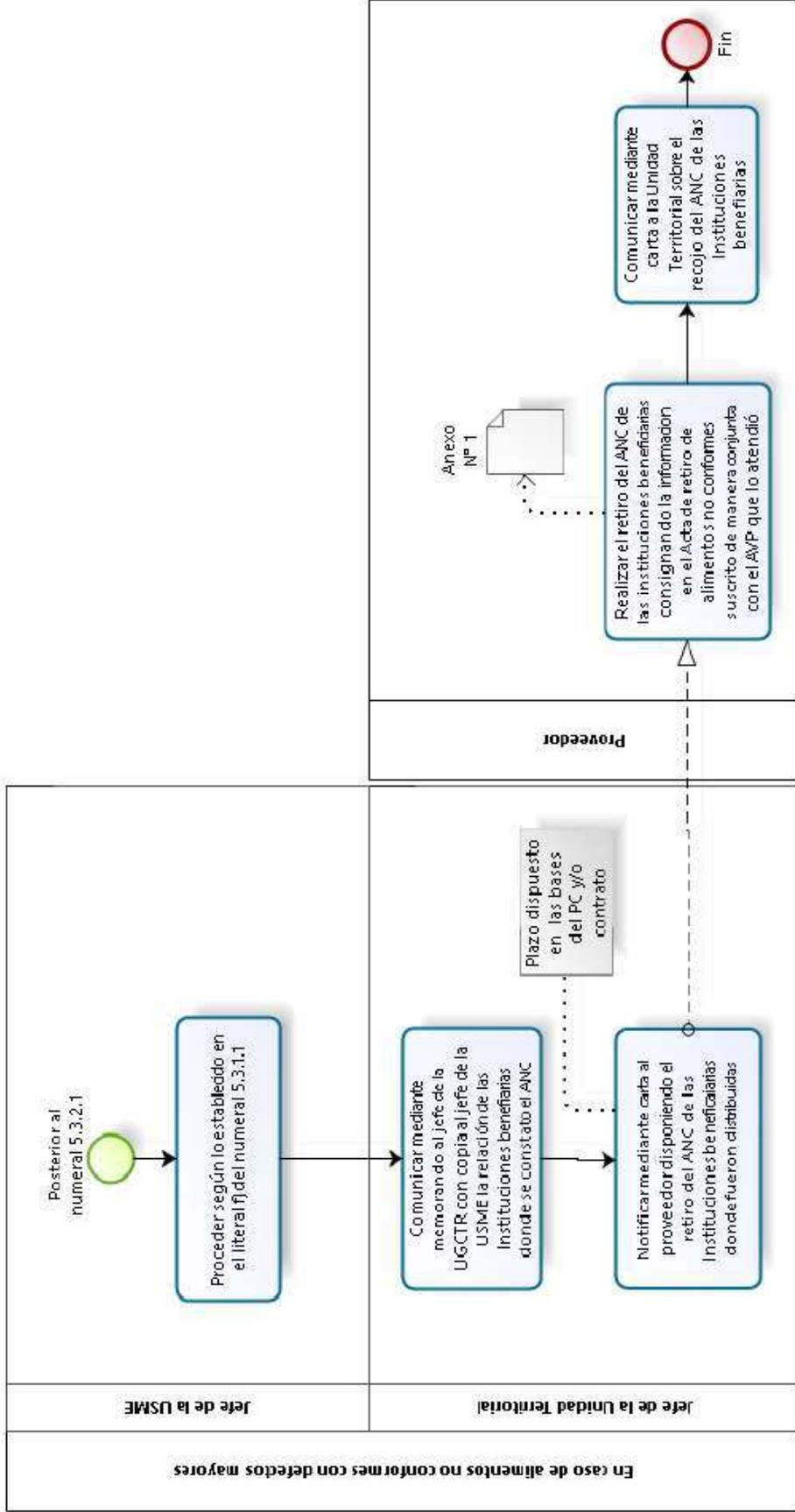




Procedimiento para el Manejo de Alimentos No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Fecha de aprobación: 16 / 11 / 2024

Página 25 de 25





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR



Firmado digitalmente por RIPALDA RAMIREZ Pedro Jonei FAU
20550154065 soft
Cargo: Director Ejecutivo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.11.2024 23:32:46 -05:00

Santiago De Surco, 18 de Noviembre del 2024

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000694-2024-MIDIS/PNAEQW-DE

VISTOS:

El Memorando N° D003007-2024-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Informe N° D000526-2024-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D001101-2024-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000535-2023-MIDIS/PNAEQW-DE de 27 de setiembre de 2023, se aprueba el "Protocolo para la atención, seguimiento y cierre de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 05;

Qué, Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000537-2023-MIDIS/PNAEQW-DE de 28 de setiembre de 2023, se aprobó el "Protocolo de promoción de la participación social, veeduría y atención de alertas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo PRT-049-PNAEQW-USME - Versión N° 05;

Que, Con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000576-2024-MIDIS/PNAEQW-DE de 27 de setiembre de 2024, se aprueba la "Norma Técnica del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" – Versión 01, con código Norma Técnica N°003-2024-MIDIS/PNAEQW, la misma que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras Electrónico 2025 y subsiguientes;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D003007-2024-MIDIS/PNAEQW-JSME, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación remite el Informe N° D001025-2024-MIDIS/PNAEQW-USME-CSM, elaborado por la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, con el cual propone la aprobación del "Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", que tiene como objetivo establecer las disposiciones para la atención, de quejas y alertas reportadas durante la prestación del servicio alimentario a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a fin de estandarizar los criterios, a través de la aplicación de lo dispuesto en el documento normativo propuesto;

Que, asimismo, la citada unidad refiere que la aprobación del referido documento normativo se sustenta en la mejora de los procesos involucrados, a fin de cumplir con los objetivos misionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, contando con un documento normativo alineado a la "Norma Técnica del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" – Versión 01, con código Norma Técnica N°003-2024-MIDIS/PNAEQW, que regula los lineamientos para la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa;



Firmado digitalmente por VIVANCO HUERTA Miuska Rosario FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 23:28:37 -05:00



Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA BORRA Claudia Cecilia FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 19:16:26 -05:00



Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 18:22:36 -05:00

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 18/11/2024. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd>
CVD: 0122 4949 4889 9990





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Que, con Informe N° D000526-2024-MIDIS/PNAEQW-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, señala que el proyecto de “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo: Procedimiento N° 026-2024-MIDIS/PNAEQW, Versión N° 01, se encuentra alineado al proceso M03 “Supervisión y Monitoreo del Servicio Alimentario” vinculado a la supervisión a establecimientos de postores y proveedores para la prestación del servicio alimentario, señalado en el literal b) del artículo 44° del MOP, aprobado a través de la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS;

Que, de acuerdo a lo previsto en el literal k) del artículo artículo 38 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma aprobado mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que dispone que una de las funciones de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, es la de *“Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados por sus coordinaciones, orientado a los procesos a su cargo”*.

Que, asimismo, la “Norma Técnica del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000576-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, establece disposiciones, lineamientos y procedimientos aplicables a los actos preparatorios del proceso de compra, selección y adjudicación de proveedores y la correspondiente ejecución contractual.

Que, el literal b) del numeral 5.1.1. de la citada Norma Técnica, establece que *“Las unidades orgánicas, en el marco de sus competencias revisan los documentos técnicos y normativos conjuntamente (...), y de ser el caso y elaboran y/o actualizan los documentos técnicos y normativos, (...).”*;

Que, en ese sentido, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D001101-2024-MIDIS/PNAEQW-UAJ, en mérito a lo establecido en el literal i) del artículo 15 del Manual de Operaciones del PNAEQW, opina que resulta legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento normativo Procedimiento N° 026-2024-MIDIS/PNAEQW - Versión N° 01, toda vez que cumple con lo establecido en la Norma Técnica del Proceso de Compras y no contraviene ni se superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS y la Resolución Ministerial N° D000066-2024-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo 026-2024-MIDIS/PNAEQW - Versión N° 01, que forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras Electrónico 2025 y siguientes.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000535-2023-MIDIS/PNAEQW-DE de 27 de setiembre de 2023, que aprobó el “Protocolo para la atención, seguimiento y cierre de quejas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código PRT-044-PNAEQW-USME - Versión N° 05 y la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000537-2023-MIDIS/PNAEQW-DE de 28 de setiembre de 2023, que aprobó el “Protocolo de promoción de la participación social, veeduría y atención de alertas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

documento normativo PRT-049-PNAEQW-USME - Versión N° 05; haciendo presente que la misma mantiene su vigencia para los contratos y actos que se celebraron durante su vigencia, así como las modificaciones que se celebren respecto de dichos actos, los cuales continuarán rigiéndose por las disposiciones de dicha norma.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo 026-2024-MIDIS/PNAEQW - Versión N° 01, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.gob.pe/qaliwarma) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

PEDRO JONEL RIPALDA RAMÍREZ
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

QaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación

Fecha de aprobación: 18 / 11 / 2024

Página 1 de 42

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y ALERTAS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Procedimiento N° 026-2024-MIDIS/PNAEQW

Versión N°01

Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000694-2024-MIDIS/PNAEQW-DE

Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Claudia Cecilia Espinoza Borra	Jefa de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación	 <p>Firmado digitalmente por ESPINOZA BORRA Claudia Cecilia FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.11.2024 14:44:59 -05:00</p>
Revisado por:	Nicolás Lucío Vila Espinoza	Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	 <p>Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19.11.2024 15:10:15 -05:00</p>
	Miluska Rosario Vivanco Huerta	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	 <p>Firmado digitalmente por VIVANCO HUERTA Miluska Rosario FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19.11.2024 15:33:16 -05:00</p>
Aprobado por:	Pedro Jonel Ripalda Ramírez	Director Ejecutivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	 <p>Firmado digitalmente por RIPALDA RAMIREZ Pedro Jonel FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 19.11.2024 15:35:19 -05:00</p>

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 2 de 42

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	11/11/24	Memorando N° D003007-2024- MIDIS/PNAEQW- USME e Informe N° D001025-2024- MIDIS/PNAEQW- USME-CSM.	Elaboración inicial del documento.	Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación

Notas:

1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.

2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.

3/ Señalar la unidad orgánica que formula la nueva versión del documento.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 3 de 42

ÍNDICE

	Página
1. OBJETIVO.....	4
2. AMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
3. BASE LEGAL	4
4. SIGLAS Y DEFINICIONES	5
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	8
6. PROCESO RELACIONADO	18
7. ANEXOS	19



1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la atención, de quejas y alertas reportadas durante la prestación del servicio alimentario a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a fin de estandarizar los criterios, a través de la aplicación de lo dispuesto en el presente documento normativo.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de cumplimiento obligatorio por los servidores civiles y las personas que brinden servicio independientemente del tipo del vínculo contractual con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que en cumplimiento de sus funciones y/o actividades participen en la ejecución del mismo.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo N°1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.2 Decreto Supremo N°034-2008-AG, que aprueba el Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- 3.3 Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.4 Resolución Ministerial N°222-2009/MINSA, que aprueba la “Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano”.
- 3.5 Resolución Ministerial N°301-2016- MIDIS, que aprueba la Directiva N° 008-2016 MIDIS, “Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis”
- 3.6 Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 Resolución Viceministerial N°030-2024-MINEDU, que aprueba la “Norma para la Cogestión del Servicio Alimentario implementado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica Regular y Especial”
- 3.8 Resolución Viceministerial N°151-2017-MINEDU, que aprueba el instructivo denominado “Orientaciones para el inventario, clasificación y puesta a disposición de los productos, con eventual riesgo de vencimiento, almacenados en las instituciones educativas públicas en el marco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- 3.9 Resolución Viceministerial N°004-2024-MINEDU, que aprueba la “Norma Técnica “Disposiciones para implementar y brindar el servicio de educación y cuidado diurno con atención integral, para niñas y niños de 12 a 36 meses en Cunas y Cuna Jardín públicas de ámbito urbano para el año 2024”.
- 3.10 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000504-2023-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para la Actualización del Listado y Agrupamiento de Instituciones Educativas Públicas en Ítems y establecer el periodo de atención por entrega de alimentos para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- 3.11 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000491-2023-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para el trámite de los procesos arbitrales y jurisdiccionales en los que es parte el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- 3.12 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000602-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para la conformación, actualización y funcionamiento del Comité de Alimentación Escolar para la prestación del servicio alimentario escolar en las instituciones educativas públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- 3.13 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000259-2023-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba la “Norma Técnica para el fortalecimiento de capacidades a los actores



vinculados a la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

- 3.14 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000576-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba la “Norma Técnica del Proceso de Compras del modelo de cogestión para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o reemplace, de ser el caso.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 SIGLAS

ANC	:	Alimento No Conforme
AVPSA	:	Actores Vinculados a la Prestación del Servicio Alimentario
BPM	:	Buenas Prácticas de Manipulación
BPAL	:	Buenas Prácticas de Almacenamiento
CAE	:	Comités de Alimentación Escolar
CC	:	Comités de Compra
CGDAC	:	Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
CSM	:	Coordinación de Supervisión y Monitoreo
CTVC	:	Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
CTT	:	Coordinador Técnico Territorial
GRE	:	Gerencia Regional de Educación
DRE	:	Dirección Regional de Educación
EA	:	Especialista Alimentario
EE	:	Especialista Educativo
ES	:	Especialista en Supervisión
EVQ	:	Especialista en Verificación de Quejas
EMS	:	Especialista en Monitoreo Social
GRE	:	Gerencia Regional de Educación
IB	:	Institución Beneficiaria
IE	:	Institución Educativa
IIEE	:	Instituciones Educativas
JUT	:	Jefe de Unidad Territorial
MCLCP	:	Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza
MGL	:	Monitor de Gestión Local
MINEDU	:	Ministerio de Educación
MIDIS	:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PNP	:	Policía Nacional del Perú
PPFF	:	Padres de Familia
SC	:	Supervisor de Compras
SIGO	:	Sistema Integrado de Gestión Operativa
SPA	:	Supervisor de Plantas y Almacenes
UAJ	:	Unidad de Asesoría Jurídica



UGEL	:	Unidad de Gestión Educativa Local
UGCTR	:	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencias de Recursos
UPPM	:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
UOP	:	Unidad de Organización de las Prestaciones
USME	:	Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
UT	:	Unidad Territorial
UTI	:	Unidad Tecnología de la Información

4.2 DEFINICIONES

4.2.1 Actor Social

Es una persona o colectivo con conciencia de identidad propia que actúa en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los integrantes que lo componen y/o de aquellos que representa.

4.2.2 Actores vinculados a la prestación:

Actores que participan en la prestación del servicio alimentario tales como los integrantes de los CAE, integrantes de los CC, docentes, promotores educativos, madres y/o padres de familia y/o apoderados, integrantes de la APAFA, integrantes del CONEI, representantes de la DRE/GRE, UGEL, DIRESA/GERESA, municipalidades, subprefecturas, Instituciones educativas del nivel superior, ONG, vigilantes sociales, veedor del CTVC, representantes de la MCLCP, proveedores y otros actores sociales.

4.2.3 Alerta

Manifestaciones que expresan una posible situación de riesgo identificado durante el Proceso de Compras o la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.

4.2.4 Asistencia Técnica

Actividad de asesoría y/o acompañamiento para la transferencia de conocimientos, prácticas o tecnologías, destinadas a fortalecer las capacidades del equipo técnico del PNAEQW, y de los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario, la cual permite contribuir a la mejora del desempeño en la gestión y el logro de los resultados. La asistencia técnica se desarrolla de forma presencial y no presencial a través de diferentes tipos, medios y herramientas.

4.2.5 Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPAL)

Constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los almacenes de importación, distribución, dispensación y expendio de productos alimenticios, respecto a las instalaciones, equipamiento y procedimientos operativos, destinados a garantizar la inocuidad de los alimentos.

4.2.6 Buenas Prácticas de Manipulación (BPM)

Es el conjunto de prácticas adecuadas, cuya observancia asegura la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

4.2.7 Canales de atención

Medios o puntos de acceso a través de los cuales el PNAEQW toma conocimiento de las quejas.



4.2.8 Comité de Alimentación Escolar

Es un espacio de participación representativa, conformada por las/los integrantes de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario de la IE y/o programa educativo no escolarizado público.

4.2.9 Comunidad Educativa

Es el conjunto de estudiantes, madres y padres de familia, apoderadas/os, docentes, directivos, administrativos, ex alumnos e integrantes de la comunidad local.

4.2.10 Entidad Veedora

Son los representantes del CTVC y la MCLCP, y/o instituciones u organizaciones acreditadas ante el PNAEQW para realizar acciones de veeduría.

4.2.11 Kardex

Es un formato que ayuda a controlar los ingresos y los egresos de los alimentos en el almacén de las IIEE.

4.2.12 Proveedor

Persona natural o jurídica o consorcio, con contrato suscrito que presta el servicio alimentario al PNAEQW, de manera directa o en consorcio.

4.2.13 Punto Crítico identificado durante la veeduría.

Es la dificultad, limitación o problema específico dentro de la alerta.

4.2.14 Institución beneficiaria.

Es aquella institución que recibe la prestación del servicio alimentario del PNAEQW, a través de la entrega de alimentos, tales como IE, entidad solicitante, organización social de base u otros.

4.2.15 Quejas

Manifestaciones de insatisfacción o disconformidad, sobre las cualidades del servicio alimentario brindado por el PNAEQW.

4.2.16 Riesgo

Posibilidad de que suceda algún evento adverso que afecta el logro de los objetivos de la entidad.

4.2.17 Situación de Emergencia

Es aquel estado de daños sobre la vida, el patrimonio y medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana, previamente declarado por el Gobierno Nacional o el ente rector correspondiente, que altera el normal desenvolvimiento de las actividades de la zona afectada, y se configura entre otros, por los siguientes supuestos: i) Acontecimientos catastróficos, de carácter extraordinario, ocasionados por la naturaleza o por la acción u omisión del obrar humano que generan daños afectando a determinada población; ii) Situaciones que afectan la defensa o seguridad nacional dirigidas a enfrentar agresiones de orden interno o externo que menoscaban la consecución de los fines del Estado; iii) Situaciones que supongan grave peligro, en las que exista la posibilidad debidamente

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 8 de 42

comprobada que cualquiera de los acontecimientos o situaciones anteriores ocurra de manera inminente y iv) Emergencias sanitarias; declaradas por el ente rector del sistema nacional de salud conforme a la ley de la materia.

4.2.18 Subtipología

Sub clasificación de la tipología final asignada a la queja.

4.2.19 Sustracción

Acción ilícita de extraer, apartar, hurtar o robar los bienes del lugar donde se encuentran.

4.2.20 Tipología Inicial

Clasificación que se le asigna a la queja para registrarla en el SIGO considerando el hecho reportado, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N°03 del presente documento.

4.2.21 Tipología Final

Clasificación que se le asigna a la queja para el cierre en el SIGO, considerando las conclusiones del informe final emitido por la UT, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N°04 del presente documento.

4.2.22 Veeduría

Mecanismo de participación que permite a las instituciones, organizaciones y los representantes del sistema de veeduría observar, controlar, verificar o efectuar acciones de seguimiento del cumplimiento de las disposiciones, lineamientos o procedimientos establecidos en la etapa de selección de proveedores del Proceso de Compras y etapas de la prestación del servicio alimentario; y, a las instituciones, organizaciones, personas naturales u otros actores sociales, que participan en las etapas de la prestación del servicio alimentario.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 REQUISITOS PARA DAR INICIO DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1 Para la atención de las Quejas

- a. Las quejas presentadas durante la prestación del servicio alimentario a cargo del PNAEQW, son reportadas a través de los canales de atención señalados en el Anexo N°01, por los integrantes del Comité de Alimentación Escolar, la comunidad educativa o por diferentes actores sociales.
- b. Las quejas relacionadas con la prestación del servicio alimentario a cargo del PNAEQW, que son reportadas a través de la CGDAC deben ser derivadas a la UT y comunicadas de manera inmediata al EVQ con copia al Jefe de la USME, a fin de proceder con su atención, sin perjuicio de dar respuesta a la CGDAC dentro de los plazos establecidos.
- c. El JUT en coordinación con el CTT planifica, dirige, organiza y establece la ejecución de las acciones necesarias para la atención de la queja.
- d. El EVQ al tomar conocimiento brinda asistencia técnica al CTT y este al personal asignado para la atención de la queja, de manera permanente, en caso sea necesario el EVQ realiza el seguimiento y la evaluación de las acciones que ejecuta el personal designado de la UT.



- e. El ES de la USME brinda la asistencia técnica y seguimiento al CTT y al personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario.
- f. El personal que atiende la queja:
 - i. Registra la información recabada según el Anexo N°08.
 - ii. Emite un informe en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles en zonas urbanas o 5 (cinco) días hábiles en zonas rurales, culminada las acciones para la atención de la queja. En casos excepcionales, debidamente sustentados y comunicados al EVQ por el CTT, pueden extenderse razonablemente estos plazos.
- g. El CTT procede a emitir el informe final (por queja presentada) al JUT el mismo que lo hace suyo, dicho informe debe ser remitido al jefe de la USME en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente de la notificación registrada en el módulo de “supervisión y monitoreo” sub módulo de “quejas” en el SIGO.
- h. El EVQ evalúa el informe remitido por el JUT y realiza el cierre de la queja en caso se haya llevado a cabo las acciones dispuestas para su tipología y contar con el sustento establecido; en caso exista observación en el informe remitido por el JUT, el EVQ solicita al CTT a través del correo electrónico institucional, la documentación faltante o la ejecución de las acciones y evidencias correspondientes para el cierre del caso en el SIGO.
- i. El incumplimiento reiterado en la emisión y remisión de los informes finales de la atención de la queja por parte del CTT y el JUT, es comunicado por el jefe de la USME a la URH de la entidad, para que se establezcan las responsabilidades del caso.

j. Estados de la queja:

Las quejas se clasifican en tres estados:

- **En investigación:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para su atención o se encuentra pendiente la emisión del informe final.
 - **En espera de acción administrativa:** Cuando la UT se encuentra en espera de la intervención y/o pronunciamiento de autoridades, organizaciones, instituciones, u otros actores externos a la UT, lo que impide continuar con la atención de la queja o con la emisión del informe final.
 - **Cerrado:** Cuando la UT concluye la atención de la queja, emite el informe final y se cierra en el SIGO por el EVQ
- k. Excepcionalmente, en situación de emergencia declaradas con Decreto Supremo o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la queja, las acciones dispuestas se realizan de forma remota, empleando los formatos establecidos en el presente documento normativo e indicando en los mismos la modalidad no presencial de la acción. Asimismo, deben adjuntarse las evidencias que sustenten la actuación y los resultados de las acciones ejecutadas.

5.1.2. Para la atención de las alertas



- a. Las alertas en el servicio alimentario son resultado de las acciones de veedurías, las cuales son reportadas por instituciones u organizaciones que las realizan y son remitidas a las unidades territoriales, por mesa de partes mediante oficio, carta u otro medio.
- b. El PNAEQW, a través de las unidades territoriales atiende las alertas considerando su naturaleza, y las clasifica por tipologías y puntos críticos de acuerdo Anexo N°02.
- c. El EMS de la USME, solicita información de requerirlo, mediante correo electrónico institucional, sobre el avance en la atención de las alertas al CTT de la UT, con copia al JUT.
- d. El MGL, emite su informe de atención de la alerta: Anexo N°09 con el visto bueno del CTT dirigido al JUT al término de la intervención. La elaboración del informe tiene un plazo no mayor de tres (03) días hábiles en zona urbana y cinco (05) días hábiles en zona rural, de acuerdo al Anexo N°08.
- e. El CTT, consolida la información complementaria emitida por el personal designado que atendió la alerta, en caso se requiera, y emite el informe al JUT.
- f. El JUT evalúa el informe de la atención de la alerta, y de estar conforme emite respuesta a la entidad veedora, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, con copia al jefe de la USME.
- g. El CTT registra las acciones y resultados de la atención de la alerta en el módulo de "supervisión y monitoreo", del SIGO.
- h. El JUT, de corresponder, comunica el resultado de los hallazgos y acciones tomadas, mediante oficio, a las instituciones y autoridades correspondientes para conocimiento y compromiso de intervención en la institución.
- i. El EMS de la USME realiza el seguimiento y monitoreo una vez registradas las alertas en el módulo de "supervisión y monitoreo", del SIGO, sub-módulo de vigilancia social, según los puntos críticos alertados y los plazos establecidos.
- j. La UT remite la información requerida al EMS de la USME, respecto a la atención de las alertas; de estar incompleta, se reitera el pedido al CTT con copia al JUT, el CTT completará y remitirá la información al EMS de la USME, quien brinda asistencia técnica para la atención de algún punto crítico en específico.
- k. El jefe de la USME:
 - i. Brinda información sistematizada a las unidades territoriales sobre los puntos críticos frecuentes en las alertas, a fin que se realice incidencia social con los diferentes AVPSA para su atención y la mejora del servicio alimentario escolar.
 - ii. Hace de conocimiento a la UOP, UGCTR, UPPM y UAJ, la información en relación a las alertas y sus factores de riesgo identificados, de forma mensual, para que actúen de acuerdo a sus competencias.



- I. Situación de atención de las alertas es aquella clasificación que realiza el PNAEQW, la cual se encuentra registrada en el sub-módulo del SIGO, siendo los siguientes
- **En proceso de atención:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para la atención de la alerta y/o se encuentra pendiente la emisión del informe de respuesta.
 - **Atendido:** Cuando la UT respondió la alerta y resultado de ello, esta puede encontrarse en las siguientes situaciones:
 - I. **Atendido sin observación:** Cuando la alerta fue respondida y no se cuenta con observación a ningún punto crítico.
 - II. **Atendido en espera del informe complementario:** Cuando la alerta ha sido respondida, pero uno o más puntos críticos han sido observados.
 - III. **Atendido en espera de acción administrativa:** Cuando la UT ha respondido, pero uno o más puntos críticos se encuentran a la espera de la intervención y/o pronunciamiento de autoridades, organizaciones o instituciones externas al programa.
- m. Excepcionalmente, en situación de emergencia declaradas con Decreto Supremo o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la alerta, las acciones dispuestas se realizan de forma remota, empleando los formatos establecidos en el presente documento normativo e indicando en los mismos la modalidad no presencial de la acción. Asimismo, deben adjuntarse las evidencias que sustenten la actuación y los resultados de las acciones ejecutadas.

5.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SECUENCIALES CON SUS RESPONSABLES

5.2.1 Atención de las quejas

5.2.1.1. El EVQ cuando toma conocimiento de una queja desde la sede central, registra la queja en el módulo de "supervisión y monitoreo" sub-módulo de "quejas" en el SIGO, asignándole una tipología inicial de acuerdo al caso reportado, según el Anexo N°03 y comunica de forma inmediata al CTT con copia al JUT y al jefe de la USME, mediante correo electrónico u otros medios.

Si el EVQ toma conocimiento de una queja por el CTT y/o JUT, comunica al jefe de la USME, mediante correo electrónico u otros medios.

5.2.1.2. El CTT asigna el personal (SPA, MGL, EA, EE, EC, abogado u otro), para la ejecución de las acciones de atención de la queja de acuerdo a la tipología inicial, elabora y remite la ayuda memoria inicial firmada según Anexo N°05 o N°06 o N°07 dentro de las primeras dos (02) horas de reportada la queja al EVQ y al JUT con copia al jefe de la USME, la cual debe ser actualizada permanentemente.

5.2.1.3. El personal designado atiende la queja conforme a las siguientes tipologías:

a) **Cuando la queja es por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados**



- i. El personal designado se constituye a la IB y procede conforme a lo dispuesto en el documento normativo para el manejo de alimentos No conformes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- ii. El personal designado, emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT, culminada las acciones de la atención de la queja.

b) Cuando la queja es por presunta sustracción de los alimentos, entregados por el PNAEQW

- i. El personal designado realiza la constatación del hecho en la IB, se entrevista con el denunciante y recaba evidencias (documentos, fotografías, videos, entre otros).

Realiza el inventario detallado de los productos existentes y los faltantes contrastando con el kardex, actas de entrega y recepción, acta o padrón de distribución, entre otros documentos.

- ii. El personal designado brinda asistencia técnica a los representantes de la IB, a fin de que se coordine con la PNP para la constatación de los hechos y realiza la denuncia correspondiente; de no existir puesto policial cercano (zonas rurales) se realiza ante alguna autoridad local existente (agente municipal, teniente gobernador, sub prefecto, presidente de rondas campesinas, juez de Paz u otro).

En caso de existir renuencia a interponer la denuncia por parte de los representantes de la IB, informa al CTT, JUT y abogado (de haberlo) que, en coordinación con el abogado de la UAJ, realiza las diligencias para la presentación inmediata de la denuncia y la realización de las acciones que correspondan.

- iii. El personal designado solicita a los representantes de la IB una copia de la denuncia interpuesta, dejando constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- iv. El personal designado brinda asistencia técnica a los representantes de la IB y/o autoridades locales presentes para el restablecimiento del servicio alimentario de corresponder, con participación del EA de la UT.
- v. El personal designado y el abogado (de haberlo) emiten un informe según Anexo N°09, dirigidos al JUT, culminadas las acciones de la atención de la queja.
- vi. El JUT mediante oficio, comunica los hechos a la UGEL y/o la DRE/GRE u otra institución, para las investigaciones y acciones según su competencia.

c) Cuando la queja es por presunta falta servicio alimentario

- i. El CTT verifica si la falta de servicio alimentario en la IB se debe a un ítem no adjudicado, resolución o nulidad de contrato, u otros y comunica al personal designado la atención de la queja.



- ii. El personal designado brinda asistencia técnica a los integrantes de la IB sobre las causas de la falta del servicio alimentario y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o restablecimiento del servicio alimentario y comunica al CTT y al JUT.
- iii. El JUT comunica mediante oficio a la UGEL y/o DRE/GRE u otras instituciones las causas de la falta del servicio alimentario y las acciones que se encuentra realizando la UT para el inicio o el restablecimiento del servicio alimentario en la IB, previa coordinación con las unidades orgánicas que correspondan.
- iv. El CTT una vez tomado conocimiento del restablecimiento del servicio alimentario, por el SC u otro servidor, designa a un MGL para la constatación correspondiente.
- v. El MGL registra las acciones realizadas en el Anexo N°08 y emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la queja.
- vi. El JUT comunica mediante oficio a la UGEL y/o DRE/GRE u otra institución sobre el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario.

d) Cuando la queja es por presunta afectación a la salud

- i. El JUT y el personal designado, una vez conocido el caso de presunta afectación a la salud, brinda asistencia técnica al director de la IE o quien haga sus veces, a fin de trasladar a los usuarios afectados a los establecimientos de salud más cercanos y se constituyen al/los establecimientos/s de salud para apoyar en la gestión de la atención médica de los usuarios afectados, y permanecen hasta que todos sean dados de alta; de identificarse nuevos casos o algún reingreso de los usuarios afectados, permanecen hasta que todos sean dados de alta. La información recabada se consigna en el Anexo N°08.
- ii. El personal designado recoge la información en la IB que permita determinar la existencia de factores condicionantes. Asimismo, verifica las condiciones higiénico sanitarias del almacén, ambientes de preparación y comedor, brinda asistencia técnica a los integrantes de la IB y personas que participan del servicio alimentario registrando la información en el Anexo N°08.
- iii. El SPA evalúa el/los producto/s involucrado/s, en la IB y en dos (02) instituciones aledañas, según lo dispuesto en los documentos normativos aprobados por el PNAEQW. registrando la información en el Anexo N°08.
- iv. El SPA verifica las condiciones higiénico sanitarias en el/los establecimiento/s del proveedor realizando el muestreo y la evaluación físico organoléptica de los productos involucrados de acuerdo a lo dispuesto en el documento normativo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedores del PNAEQW y comunica los resultados de la evaluación de los alimentos al CTT y al JUT.



- v. El JUT solicita mediante oficio la vigilancia sanitaria y la aptitud para el consumo humano del lote de alimento involucrado a la autoridad competente de acuerdo a lo establecido en el documento normativo para el manejo de alimentos no conformes del PNAEQW.
- vi. El personal designado por el CTT cuando las autoridades (Policía, Fiscalía entre otros), intervienen en la investigación del caso, brinda asistencia técnica en el marco de sus competencias, recogiendo evidencias de las mismas.
- vii. El personal designado informa al CTT y al JUT mediante comunicación telefónica, correo electrónico u otros medios, sobre las acciones adoptadas por las autoridades adjuntando la evidencia correspondiente (actas, tomas fotográficas, declaraciones juradas, entre otros).
- viii. El JUT solicita mediante oficio al/los establecimiento/s de salud el informe médico y/o el resultado de la investigación epidemiológica de corresponder.
- ix. Solicita a la autoridad sanitaria competente los resultados de la vigilancia sanitaria y a las autoridades intervinientes los documentos que resulten de su actuación.
- x. El personal designado realiza visitas de seguimiento y brinda asistencia técnica acompañado del EA (de corresponder), a los integrantes de las instituciones beneficiarias sobre las debilidades encontradas y oportunidades de mejora, llevando a cabo las acciones de sensibilización para el restablecimiento del servicio alimentario y constata en las instituciones beneficiarias la reincorporación de los usuarios que sufrieron la afectación a la salud, preferentemente acompañado de la autoridad local.
- xi. El personal designado emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la queja.
- xii. La Unidad Orgánica y/o territoriales comunica el caso suscitado a la UAJ, cuando la afectación a la salud, a los usuarios/beneficiarios de la IB es a causa de los alimentos distribuidos por los proveedores del PNAEQW; determinada por la autoridad sanitaria competente; a fin que se comunique a la Procuraduría Pública del MIDIS y se tomen las acciones correspondientes; conforme a lo establecido en el "Procedimiento para el trámite de los procesos arbitrales y jurisdiccionales en los que es parte el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

e) Cuando la queja es por presunto incumplimiento del proveedor

- i. El CTT verifica si el presunto incumplimiento del proveedor, sobre la falta de servicio alimentario en la IB se debe a la suspensión temporal de las actividades del establecimiento del proveedor o la suspensión de la liberación de productos o raciones, u otras causas y comunica al personal designado para la atención de la queja y al JUT.



- ii. El personal designado se constituye a la IB y realiza la constatación del hecho reportado, recaba evidencias y de corresponder realiza el inventario utilizando el “Formato de verificación de almacenamiento de productos”.

Contrasta la información con el acta de entrega y recepción de alimentos, el kardex de alimentos y el stock de alimentos existentes en la IB; registrando la información recabada en el Anexo N°08 del presente documento normativo.

- iii. El personal designado efectúa la verificación aleatoria como mínimo en dos (02) instituciones beneficiarias donde el proveedor realizó la distribución de los alimentos, registrando las acciones realizadas en el Anexo N°08 del presente documento normativo.
- iv. El personal designado remite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT, con copia al CTT adjuntando todas las evidencias y documentación sustentatoria, culminada las acciones de la atención de la queja.
- v. El CTT emite el informe reportando los hechos al JUT, quien deriva los informes al SC de corresponder, para que efectúe las acciones pertinentes, en el marco de la ejecución contractual.

f) Cuando la queja es por presuntos problemas sobre la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW.

- i. El personal designado se constituye a la IB y constata el hecho, brinda asistencia técnica a los integrantes de la IB y a los diferentes actores que intervienen en la prestación del servicio alimentario, conforme a las disposiciones establecidas por el PNAEQW, el MINEDU y otras instituciones para la adecuada gestión del servicio alimentario y registra la información recabada en el Anexo N°08 adjuntando las evidencias.
- ii. El personal designado de corresponder verifica el cumplimiento de los compromisos asumidos por los representantes de la IB, para la atención de las quejas, en la siguiente supervisión programada.
- iii. El personal designado elabora y remite un informe, según Anexo N°09, con los documentos sustentatorios para las acciones que correspondan, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la queja.
- iv. El CTT emite el informe reportando los hechos al JUT, quien de corresponder mediante oficio procede a comunicar a la UGEL o DRE/GRE u otra institución el hecho para conocimiento y las acciones correspondientes de acuerdo a sus competencias.

5.2.2 Atención de las alertas

- a. El encargado de la mesa de partes en la UT recepciona y deriva la alerta al JUT.
- b. El JUT coordina y delega al CTT la atención de la misma.



- c. El CTT planifica, organiza y asigna el personal (SPA, MGL, EA, EE, EC, abogado u otro) y deriva la alerta vía SGD para su atención.
- d. El CTT registra la alerta y los puntos críticos en el módulo de “supervisión y monitoreo” sub-módulo de “Vigilancia Social” del SIGO, hasta el siguiente día hábil de recepcionada la alerta en la UT.
- e. El personal designado se constituye a la IB donde se generó la alerta, y se presenta con sus representantes y procede a realizar el recorrido de manera conjunta con el representante de la IB, verificando los puntos críticos observados y registra la información en el Anexo N°08 y Anexo N°10 y recaba todas las evidencias respectivas (Declaración juradas, registro fotográfico, etc).
- f. El personal designado atiende la alerta conforme a las siguientes tipologías.

5.2.2.1 Sobre la actualización de usuarios/beneficiarios del servicio alimentario

- i. El personal designado se constituye a la IB para constatar el punto crítico, brinda asistencia técnica conforme a lo señalado en el documento normativo aprobado por el PNAEQW y/o otras instituciones y recaba del director las nóminas de matrícula y/o reporte del SIAGIE actualizado y/o padrones, debidamente firmados y sellados, en caso que el número de usuarios/beneficiarios atendidos por el PNAEQW sea mayor o menor que el número de estudiantes matriculados; y registra la información en el Anexo N°08.
- ii. El personal designado informa al CTT sobre los resultados de la asistencia técnica, precisando si se identificó mayor o menor número de estudiantes matriculados en la IB.
- iii. El CTT de corresponder registra la información actualizada de usuarios/beneficiarios en el SIGO de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos vigentes e informa al JUT.
- iv. El JUT de corresponder procede a actualizar el número de usuarios/beneficiarios de acuerdo a los documentos normativos vigentes y comunica al CTT quien a su vez comunica al personal designado
- v. El personal designado comunica a los integrantes de la IB, la reducción o incremento de usuarios/beneficiarios.
- vi. El personal designado emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la alerta.

5.2.2.2 Relacionado a la conformación o actualización de los CAE y su capacitación

- i. El personal designado se constituye a la IB y constata el punto crítico reportado, recaba evidencias, y procede según lo establecido en los documentos normativos aprobados por el PNAEQW.



- ii. El personal designado brinda asistencia técnica a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar o algún integrante de la comunidad educativa, en relación a las funciones del Comité de Alimentación Escolar, quien debe hacer la réplica a la comunidad educativa y genera compromisos consignados en el Anexo N°10, dejando constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- iii. El personal designado recepciona el acta de conformación o actualización del Comité de Alimentación Escolar o actas de capacitación/asistencia técnica realizada, conforme a lo establecido en los documentos normativos vigentes.
- iv. El personal designado emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la alerta.

5.2.2.3 Relacionado a la Infraestructura, equipamiento o servicios básicos en la IB

- i. El personal designado se constituye a la IB, y conjuntamente con sus integrantes u otros actores sociales; constata los puntos críticos relacionados a la infraestructura, condiciones básicas (agua y saneamiento), equipamiento, entre otros, registrando lo actuado en el Anexo N°08.
- ii. El personal designado brinda asistencia técnica a los integrantes de la IB, a fin de que se gestionen y prioricen las acciones a desarrollar para mejorar la prestación del servicio alimentario, organiza y establece compromisos los cuales deben ser consignados en el Anexo N°10 y comunica al CTT y al JUT.
- iii. El personal designado emite un informe dirigido al JUT, en caso no se realice ninguna acción por parte de los integrantes de la IB.
- iv. El JUT de corresponder comunica las acciones realizadas a las entidades competentes; a fin que se tomen las acciones pertinentes en relación a los puntos críticos observados.
- v. El personal designado emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la alerta.

5.2.2.4 Relacionado a la recepción y/o almacenamiento de alimentos en la IB.

- i. El personal designado se constituye a la IB y verifica los puntos críticos reportados sobre la recepción y/o almacenamiento de alimentos, recaba evidencias de las acciones realizadas y brinda asistencia técnica a sus integrantes u otros actores sociales, de acuerdo al documento normativo aprobado por el PNAEQW dejando constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- ii. El personal designado emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la alerta.



- iii. El JUT de corresponder deriva los informes al SC, para que efectúe las acciones que correspondan, en el marco de la ejecución contractual, en caso se identifique incumplimientos del proveedor.

5.2.2.5 Relacionado a la preparación y/o servido y/o distribución de alimentos y/o consumo en la IB.

El personal designado se constituye a la IB, verifica la preparación y/o servido y/o distribución y/o consumo de alimentos y recaba evidencias de las acciones realizadas para atender los puntos críticos reportados, brinda asistencia técnica en BPH, BPM considerando los documentos normativos aprobados por el PNAEQW, organiza y establece compromisos consignados en el Anexo N°10 y deja constancia de lo actuado en el Anexo N°08.

- 5.3** Ante situaciones no previstas en el presente procedimiento, el PNAEQW a través de la USME, dispone las acciones específicas que correspondan ejecutar con la finalidad de salvaguardar la prestación del servicio alimentario.

5.4 DOCUMENTOS/REGISTROS QUE SE GENERAN

- Informes.
- Memorandos
- Ayudas Memorias
- Actas de Constatación
- Reportes del SIGO

6. PROCESO RELACIONADO

El presente procedimiento está contemplado en el siguiente proceso vigente del PNAEQW:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
M03	Supervisión y monitoreo del servicio alimentario

7. ANEXOS

- ANEXO N° 01 : Canales de Atención.
- ANEXO N° 02 : Clasificación de alertas durante las etapas en la prestación del servicio alimentario
- ANEXO N° 03 : Clasificación de Tipología Inicial de las Quejas.
- ANEXO N° 04 : Clasificación de Tipología y Subtipología Final de las Quejas.
- ANEXO N° 05 : Ayuda Memoria Tipología inicial: Presunta afectación a la salud
- ANEXO N° 06 : Ayuda Memoria- Tipología Inicial: Presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados
- ANEXO N° 07 : Ayuda Memoria- Otras Tipologías Iniciales
- ANEXO N° 08 : Acta de Constatación de la queja y alerta
- ANEXO N° 09 : Modelo de Informe.
- ANEXO N° 10 : Acta de acuerdos y compromisos



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 19 de 42

ANEXO N° 01 CANALES DE ATENCIÓN

Canales Institucionales	Canales No Institucionales
<ol style="list-style-type: none">1. Línea Gratuita MIDIS: 0800 00000.2. Línea Gratuita MIDIS: 0800 1022223. Atención al Usuario: (*) Teléfono 01-2019360 info@gw.gob.pe. Atención presencial.4. Línea Gratuita PNAEQW: 0800 20 600.5- Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEQW).6. Libro de reclamaciones electrónico.(*)7. Mesa de Partes de Sede Central y de la UT.8. Comunicación a la UT.9. Otros canales que el PNAEQW ponga a disposición de la ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none">1. Prensa (escrita, televisiva, virtual, radial, etc.)2. Redes sociales (que no sean del perfil oficial del PNAEQW.)3. Comunicación de actores sociales (DRE, UGEL, DIRESA, entre otros.)

(*) ubicados en la dirección electrónica <https://www.gob.pe/qaliwarma>



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 20 de 42

ANEXO Nº 02
CLASIFICACIÓN DE ALERTAS DURANTE LAS ETAPAS EN LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO ALIMENTARIO

1	Problemas en la organización y gestión de la institución beneficiaria
2	Problemas en la recepción de alimentos en la institución beneficiaria
3	Problemas sobre el almacenamiento de alimentos en la institución beneficiaria
4	Problemas en la preparación de alimentos en la institución beneficiaria
5	Problemas en el servido de alimentos en la institución beneficiaria
6	Problemas en la distribución de alimentos para consumo en la institución beneficiaria
7	Problemas en la entrega/distribución de alimentos a padres/madres/apoderados para consumo en el hogar
8	Problemas en el consumo de alimentos en la institución beneficiaria
9	Problemas en la disposición de residuos sólidos en la institución beneficiaria
10	Otros no relacionados a la prestación del servicio alimentario a la institución beneficiaria



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 21 de 42

ANEXO N° 03
CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍA INICIAL DE LAS QUEJAS

TIPOLOGÍA INICIAL
1. Presunta afectación a la salud (*)
2. Presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados (*)
3. Presunta sustracción de productos y/o raciones entregados por el PNAEQW
4. Presunta falta de servicio alimentario
5. Presunto incumplimiento del proveedor
6. Cuando la queja es por presuntos problemas sobre la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW.
7. Otros

* Considerada como "Situaciones Graves" según RM N° 301-2016 MIDIS que aprueba Directiva N°008-2016 MIDIS. "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis"



ANEXO N° 04
CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA FINAL DE LAS QUEJAS

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
1. Afectación a la salud*	1.1. Vinculada a la prestación del servicio alimentario.
2. Problema con la inocuidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	2.1. Alimentos no cumplen las Especificaciones Técnicas de alimentos del PNAEQW en aspectos de inocuidad.
	2.2 Alimentos presentan cuerpos extraños que no corresponden a la naturaleza del producto.
	2.3. Otras causas que generen problemas de inocuidad en los alimentos.
3. Problema con la calidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	3.1. Alimentos no cumplen las Especificaciones Técnicas de alimentos del PNAEQW en aspectos de calidad.
	3.2. Alimentos presentan cuerpos extraños que se consideran parte de la naturaleza del producto o de la materia prima
	3.3. Otras causas que generen problemas de calidad en los alimentos.
4. Problema con la idoneidad de los alimentos distribuidos por el PNAEQW*	4.1. Alimentos que no cumplen con los criterios de idoneidad declarados por la autoridad sanitaria competente.
5. Sustracción de productos y/o raciones, entregados por el PNAEQW	5.1. Presuntamente cometido por integrantes de la institución beneficiaria.
	5.2. Presuntamente cometido por terceros.
6 Falta de servicio alimentario	6.1. Por ítem no adjudicado.
	6.2. Por resolución o nulidad de contrato o suspensión temporal de las actividades del proveedor.
	6.3. Por suspensión de liberación de productos por personal de PNAEQW.
	6.4. Por otras causas.
7. Incumplimiento del/ de la proveedor/a	7.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
	7.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
	7.3. Proveedor entrega raciones o productos en lugar distinto a la institución.
	7.4. Entrega de raciones o productos es menor a la establecida en el contrato y/o la liberada por el PNAEQW.
	7.5. Falta de entrega de productos por el proveedor.
8. Cuando la queja es por presuntos problemas sobre la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW.	8.1. Uso inadecuado de los productos por los integrantes de la institución beneficiaria .
	8.2. No se cumple con las combinaciones y dosificaciones establecidas por el PNAEQW
	8.3. Vencimiento de alimentos por la inadecuada gestión de los integrantes de la institución beneficiaria.
	8.4. Sobre stock de alimentos existentes en el almacén
	8.5. Inadecuadas prácticas de almacenamiento
	8.6. Inadecuadas Prácticas de Manipulación de alimentos
	8.7. Almacenamiento o preparación de alimentos fuera de la institución.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 23 de 42

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
	8.8. Cobro de cuotas
	8.9. Incumplimiento de la normatividad durante la gestión del servicio alimentario en estado de emergencia.
	8.10. Otras causas
9. Quejas no relacionadas al servicio alimentario	9.1. Accidentes ocurridos
	9.2. No relacionado al servicio alimentario
	9.3. Otras causas

* Establecidos como "Situaciones Graves" según RM N° 301-2016 MIDIS que aprueba Directiva N° 008-2016 MIDIS. "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis"



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 24 de 42

ANEXO Nº 05
AYUDA MEMORIA TIPOLOGIA INICIAL: PRESUNTA AFECTACION A LA SALUD
(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-001)

xx de xxxx de 20xx (Se detalla día a día las acciones realizadas)

1. Con fecha xx de xxx a las xxx am/pm, el xxxxxx de la xxxxxxxxx, ubicada en el distrito de xxxxxx, provincia xxxxxx, departamento xxxx, reportó el caso de presunta afectación a la salud en xxxx (xxx) usuarios/beneficiarios.
2. La institución beneficiaria xxxxxx es atendida por el proveedor "xxxxxxx", y recibe xxx raciones (xxxxx, xxxxx y xxxxx).
3. La institución beneficiaria cuenta con xxx usuarios/beneficiarios. Sin embargo, según el reporte del jefe de la UT/ o representante de la institución beneficiaria xxxxx, han consumido los alimentos xxx usuarios/beneficiarios, La hora de consumo fue a las XXX a.m/p.m.
4. A las xxx am/ pm, xx (xxx) usuarios/beneficiarios presentaron síntomas y signos de xxxxx y xxxxx por lo que fueron llevados al xxxxxxxxxx. Cabe resaltar que los xxx (xx) usuarios/beneficiarios a la fecha y hora, se encuentran estables y en sus domicilios, según Diagnóstico médico del xxxxxx es "xxxxxxx", siendo dados de alta a las xx:xx am/ pm.
5. De los xxxx (xx) usuarios/beneficiarios, xxx (xxx) de ellos se encuentran matriculados en xxxx grado, xx (xx) en xxx grado, xx (xx) en xxxx grado y xx (xx) en xxxxx grado.
6. Una vez que el MGL tomó conocimiento del caso a las xx:xx am/ pm se comunicó con xxx (xx) Instituciones aledañas que consumieron los mismos lotes de alimento, las cuales reportan que si/no se presentaron casos similares.
7. Es importante precisar que la institución beneficiaria xxxxxx se encuentra comprendida en el ítem "xxx" cuyo proveedor abastece a xxx instituciones y xxxxx usuarios/beneficiarios, si/no habiéndose reportado casos adicionales de presunta afectación a la salud por el consumo de alimentos distribuidos por el proveedor del PNAEQW.
8. Es preciso señalar que en la institución beneficiaria existe xxxxxx que expende xxxxxx.
9. El PNAEW mediante el Oficio N°D00XXXX-20XX-MIDIS/PNAEQW-XXX, solicitó a (autoridad sanitaria detalla) xxxx la vigilancia sanitaria y el pronunciamiento respecto a la aptitud del producto para el consumo humano del lote: xxxxxxxx
10. El jefe de la unidad territorial xxxxx y su equipo técnico o representantes de la institución beneficiaria se desplazaron al distrito de xxxx, provincia xxxxx y departamento xxxx; constituyéndose a los siguientes lugares:
 - 10.1 (Detallar el establecimiento de Salud) de xxxxxx, el jefe de la unidad territorial o representante de la institución beneficiaria, se entrevistaron con el Sr. xxxxxxxxxx, jefe del (detallar el establecimiento de salud) de xxxxx, quién manifestó que xxxx (xxx) niños, fueron atendidos en el /detallar el establecimiento de salud) por presentar síntomas de xxxxx,xxxx y xxxx, siendo atendidos con xxxxx e xxxxx, Diagnóstico de xxxxxxxxxxxxxxxxxx, sin embargo, si/no precisa las causas.(Fuente: De la información).



10.2 La institución beneficiaria xxxx, ubicada en el distrito de xxxx, provincia xxxxxx, el Supervisor de Plantas y Almacenes/ Monitor de Gestión Local designado por la CTT de la unidad territorial xxxx, realizó la evaluación física organoléptica de xxx (xx) unidades de la xxxxxxxxx, marca xxxxx, concluyendo que el lote se encuentra xxxxxx en sus características físicas organolépticas (color, olor, sabor, textura, exento de materias extrañas), (detallar de igual forma todos los productos involucrados que fueron muestreados, si los usuarios/beneficiarios consumieron otros alimentos antes de sentir los malestares, si por la presunta afectación a la salud los integrantes del Comité de Alimentación Escolar suspendieron la preparación de los alimentos en la IE, continuaron las labores escolares o fueron suspendidas) (Fuente: De la información).

USUARIOS/BENEFICIARIOS AFECTADOS	
VARONES	DAMAS
xx	xx

Las relaciones de usuarios/beneficiarios afectados son:

1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
3. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
4. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
5. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
6. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
7. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
8. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
9. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- 10 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Fuente: De la información).

11. Detallar el seguimiento realizado a la/s solicitudes a las autoridad/es sanitarias para el muestreo del producto y para el resultado de la investigación epidemiológica.

12. Detallar otras acciones realizadas.

Lugar, día de mes de 20xx, hora 00:00 am/pm



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 26 de 42

ANEXO Nº 06
AYUDA MEMORIA TIPOLOGIA INICIAL: PRESUNTA DISCONFORMIDAD EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ALIMENTOS ENTREGADOS

(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-002)

XX de XXXXXX 20xx (Se detalla día a día las acciones realizadas)

1. La institución beneficiaria xxxxxx cuenta con xx usuarios/beneficiarios, nivel xxxxx, se encuentra situada en el centro poblado xxxxxxxx, distrito de xxxxxxxx, provincia de xxxxxxxx, departamento xxxxxxxx y está comprendida en el ítem xxxxxx, dicho ítem comprende a xxx instituciones beneficiarias y xxxx usuarios/beneficiarios.
2. Detallar el momento (etapa del servicio alimentario) en la cual se evidenció la disconformidad del alimento, información del alimento involucrado:
 - Nombre del alimento: xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Marca : xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Lote : xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Fecha de producción: xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Fecha de vencimiento: xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Fabricante : xxxxxxxxxxxxxxxx
 - Registro Sanitario/Autorización Sanitaria/Certificado Sanitario: xxxxxxxxxxxxxxxx.

Señalar la disconformidad del alimento (por ejemplo: materia extraña, olor no característico), alimento con punto o manchas negras o de otro color, alimento infestado, entre otros).

3. Detallar las horas de traslado desde la ubicación de la institución beneficiaria, de la provincia y desde la ubicación de la Unidad Territorial.
4. Detallar las acciones realizadas por el MGL y el SPA en la institución beneficiaria donde se presentó, la queja. Principalmente, si se realizó la verificación del alimento donde se encontró la disconformidad, el almacenamiento de los alimentos entregados por el programa, la evaluación física organoléptica y los resultados de la misma.
5. Detallar la verificación del almacén y la evaluación físico organoléptica y los resultados en 02 institución beneficiarias aledañas donde se entregó el mismo lote del alimento involucrado.
6. Detallar la existencia del alimento en cuestión en el establecimiento del proveedor y del muestreo y evaluación físico organoléptica del alimento.
7. Detallar los documentos cursados por la UT a la autoridad sanitaria de acuerdo al alimento involucrado, para que realice la vigilancia sanitaria y defina la aptitud para el consumo humano del/de los lote/s de alimento/s en cuestión, de contar con oficinas desconcertadas, realizando el seguimiento permanente con la finalidad de que se realice en el más breve plazo.
8. Detallar el documento emitido por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación-USME solicitando a la autoridad sanitaria la vigilancia sanitaria y el pronunciamiento sobre la aptitud para el consumo humano del/de los lotes de/ de los alimento/s involucrado/s.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 27 de 42

9. Resultado del seguimiento a las instituciones beneficiarias donde se distribuyó el mismo alimento involucrado, donde se informe si se tiene otros reportes de casos de la atención con el mismo lote del alimento involucrado.
10. Detallar la/s diligencia/s realizadas por la/las autoridad/es sanitaria/s, policía, fiscalía, defensoría del pueblo, entre otros, y los documentos levantados por cada una de la/s referida/s autoridad/es.
11. Detallar si la prestación del servicio se continúa brindando o ha sido suspendida hasta el pronunciamiento de la/las autoridad/es sanitaria/s.
12. Detallar sobre el seguimiento a los documentos cursados, a fin de contar con los resultados a la brevedad posible.
13. Detallar los resultados emitidos por la/s autoridad/es sanitaria/s en relación al/los alimento/s involucrado/s.
14. Detallar otras acciones realizadas

Lugar, día de mes de 20xx, hora 00:00 am/pm



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 28 de 42

ANEXO Nº 07
AYUDA MEMORIA – OTRAS TIPOLOGIAS
(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-003)

1.- Fecha de elaboración:

.....

2.- Descripción del motivo de la queja

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

3.- Unidad Territorial: 4.- Provincia: 5.- Distrito:

.....

6.- Centro Poblado:

.....

7.- Datos Generales:

Table with 2 columns and 10 rows: INFORMACIÓN BASICA. Rows include: Nombre de la Institución beneficiaria, Código institución beneficiaria: Modular/otro, Modalidad de Atención, Comité de Compras, Proveedor, Ítem, Nivel Educativo/Turno/otro, Número de usuarios/ beneficiarios, Nombre de Director de la institución beneficiaria.

8.- Acciones y resultados:

(Detallar de manera cronológica las acciones realizadas por la Unidad Territorial)

Día, _____ del mes _____ del año _____.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 29 de 42

ANEXO Nº 08
ACTA DE CONSTATAción DE LA QUEJA O ALERTA
(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-004)

Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la IB....., código modular N° ubicada en el centro poblado del distrito de provincia de modalidad de atención proveedor Ítem..... UT

Por parte del PNAEQW:

- Monitor de Gestión Local:
Supervisor de Plantas y Almacenes:.....
Otro Especialista del PNAEQW:

Por parte del Comité de Alimentación Escolar:

- Presidente representante de la institución beneficiaria:
Secretario representante de la institución beneficiaria:
El Vocal de la institución beneficiaria:
Otro:

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

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

Describir el motivo de la Queja o Alerta:

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

Empty rectangular box at the bottom of the page.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 30 de 42

Acciones realizadas:

.....

Acuerdos:

.....

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

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución

Firma, nombre y DNI de Integrante de la institución



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 31 de 42

**ANEXO N°09
MODELO DE INFORME**

(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-005)

INFORME N° ____ -20__-MIDIS/PNAEQW-UT ____-(SIGLAS DEL CTT, SPA, MGL, ETC.)

A : _____
Jefa/e de la Unidad Territorial _____

Asunto : Informar las acciones realizadas para la atención de la queja suscitada en la IB N° ____ “ _____ ” (Nombre de la institución beneficiaria), ____ (consignar la fecha del evento), Nro Queja/Alerta del SIGO (____) situada en el distrito _____, provincia _____, departamento _____.

Referencia : a) _____ (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la queja/alerta.)
b) _____ (Informes de los Especialistas, actores, autoridades y otros que participaron en el caso de la queja/alerta).

Lugar y Fecha : _____, _____

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

I. ANTECEDENTES

(Señalar todos los hechos o documentos relacionados al caso)

Consignar el canal a través del cual se tomó conocimiento de la queja/alerta y detallar brevemente los hechos.

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

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

II. BASE NORMATIVA

(Consignar los documentos normativos vigentes empleados para la atención de la queja o alerta)

Ejm: Procedimiento para la Atención, de Quejas y Alertas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, etc.)

III. OBJETO

(Precisar la finalidad del informe)

Ejm: Informar las acciones desarrolladas para la atención del caso, etc.

IV. ANÁLISIS:



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 32 de 42

(Considerar la información relevante en la evaluación y análisis del caso)

4.1. _____ (Detallar de manera sucinta las acciones desarrolladas por los Especialistas que participaron en la atención del caso, las acciones descritas deben tener sustento: actas, fichas, videos, notas periodísticas, informes entre otras y deben ser descritas en forma cronológica.

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

Ejm: Mediante OFICIO N° _____ emitido reportado por la institución, organización o por la/el representante del sistema de veeduría a la UT de fecha _____ se hace de conocimiento sobre lo suscitado en la IB N° _____, respecto a la alerta CASO N° _____ con fecha de ocurrencia _____ y _____ Puntos Críticos:

- Punto crítico 1
- Punto crítico 2

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

4.3. _____ (Precisar las acciones a implementar, a fin de mitigar el riesgo de que la queja/alerta se vuelva a presentar, detallar las acciones y/o resultados pendientes de remitir por las autoridades intervinientes, de ser el caso.)

4.4. El análisis final se realiza teniendo como insumo los informes del personal de la UT designado para la atención de la queja/alerta, considerando los resultados de las acciones llevadas a cabo, para determinar la comisión o no del hecho reportado como queja/alerta y sus causas. Las evidencias (actas, fotografías, etc) deben ser comprendidas como anexos del informe.

V. CONCLUSIONES

5.1. _____ (Puntualizar de manera sucinta lo que se concluye y debe derivarse del análisis)

VI. RECOMENDACIONES

6.1. _____ (A partir de las conclusiones arribadas, formular recomendaciones tendientes a mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar.)

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

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

Atentamente;



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 33 de 42

**ANEXO N° 10
ACTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS**

(PROCEDIMIENTO-026-2024-MIDIS/PNAEQW-FOR-006)

Siendo lashoras del día.....del mes de.....del 20..., en la localidad dedel distrito dede la provincia de.....del departamento de..... en el Local deSe reunieron:

DN/CE	APELLIDOS Y NOMBRES	ORGANIZACIÓN

Quienes analizaron la situación del servicio alimentario y llegaron a los siguientes acuerdos:

PROB. IDENTIFICADO	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	TIEMPO
N° 01 .	1. 2. 3.		
N° 02	1. 2. 3.		
N° 03	1. 2. 3.		
N° 04	1. 2. 3.		

Siendo las..... horas del, se culmina la reunión, dando conformidad y firmando los presentes

Firma

Firma



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

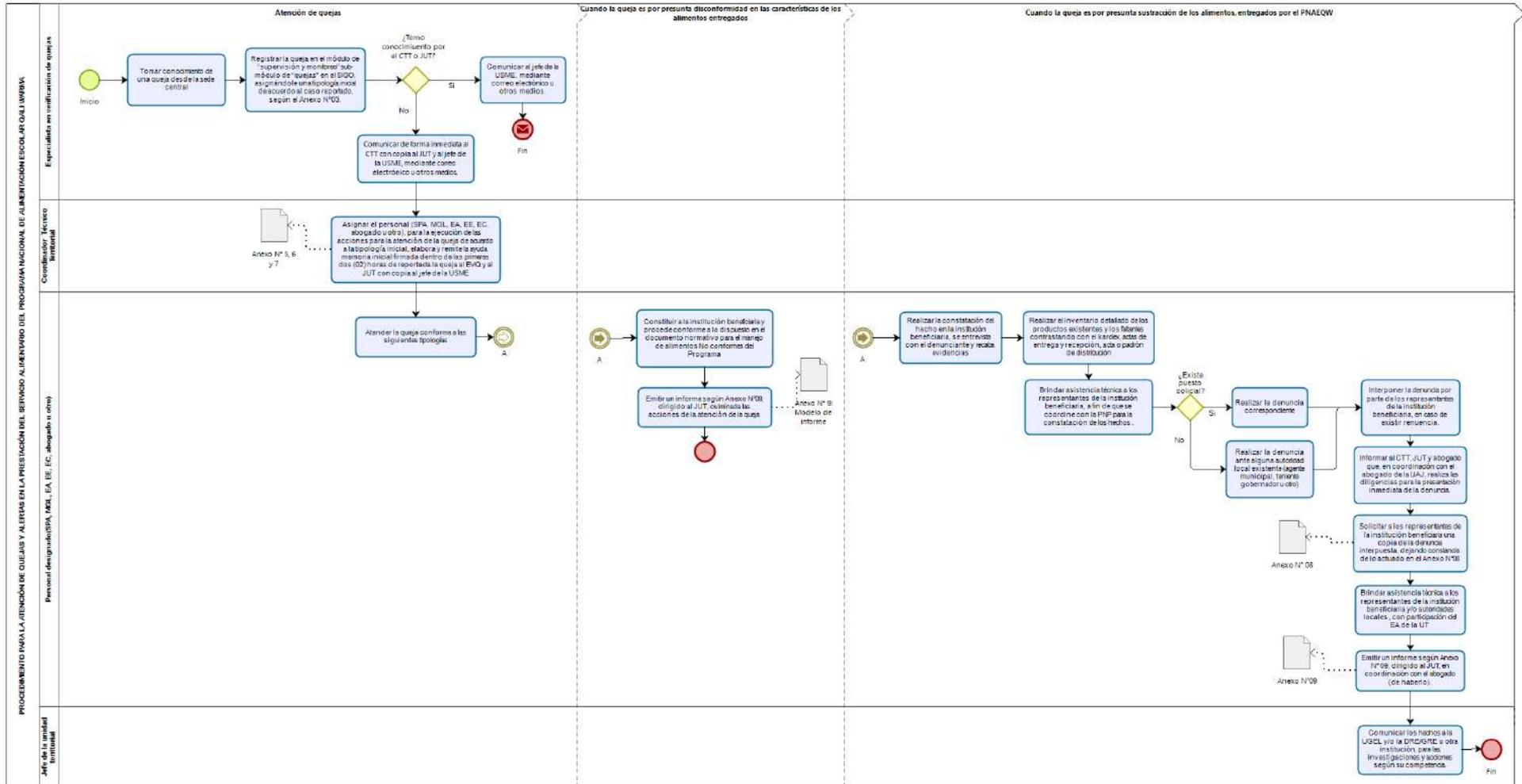
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18/11/2024

Página 34 de 42

ANEXO N° 11 DIAGRAMAS DE FLUJOS

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

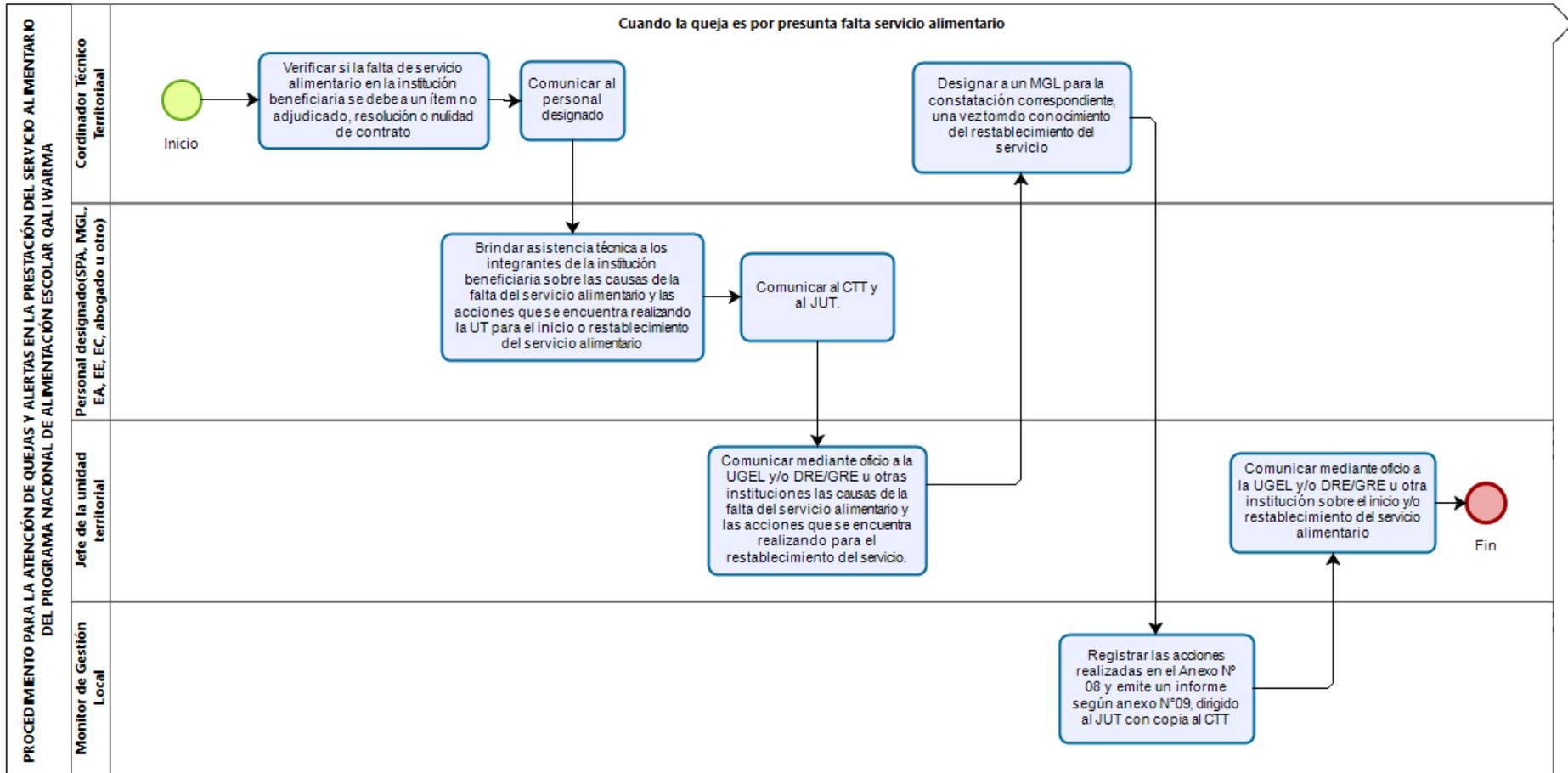
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 35 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

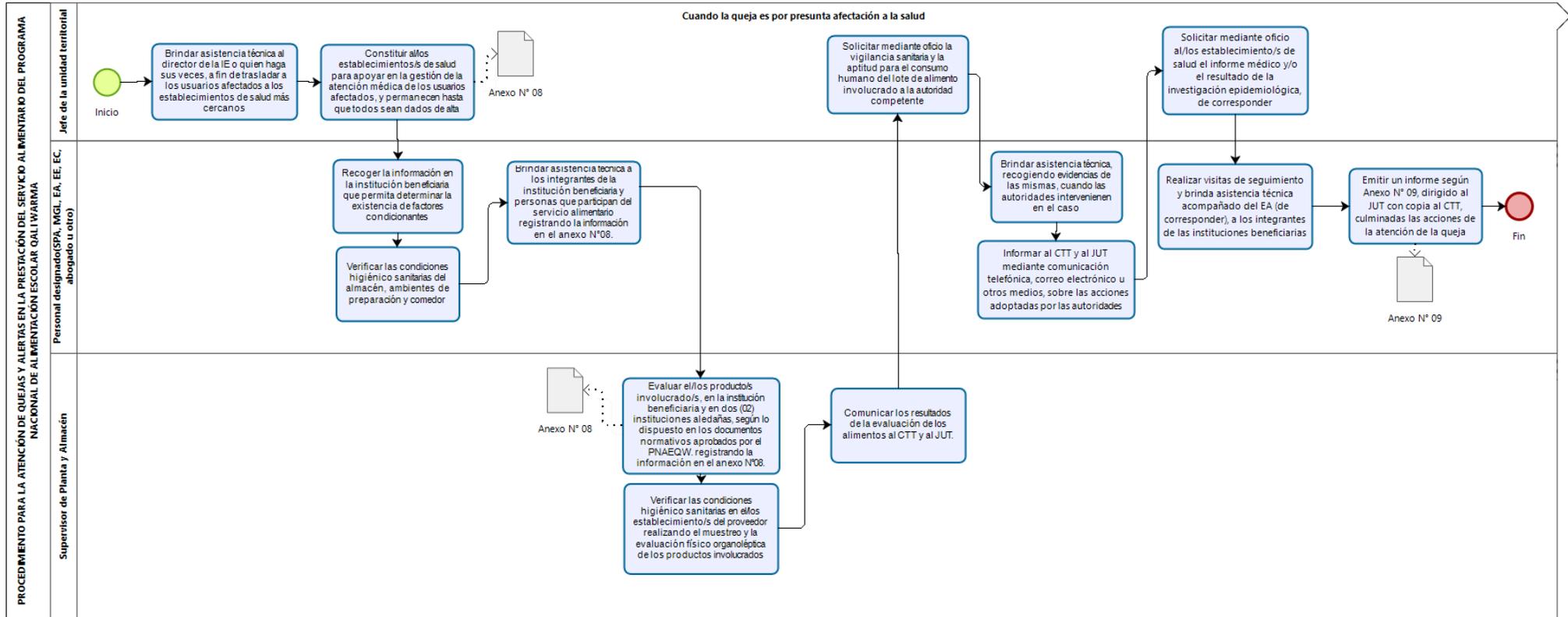
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18/11/2024

Página 36 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

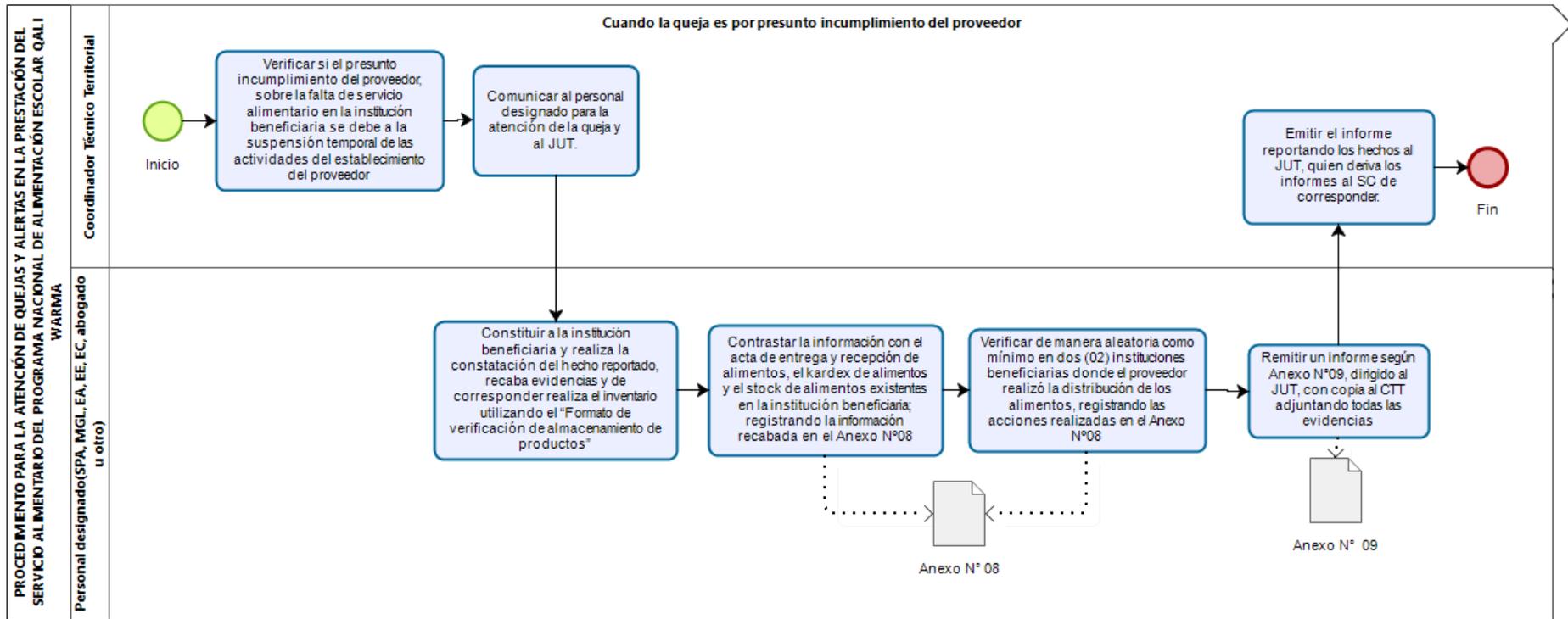
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 37 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

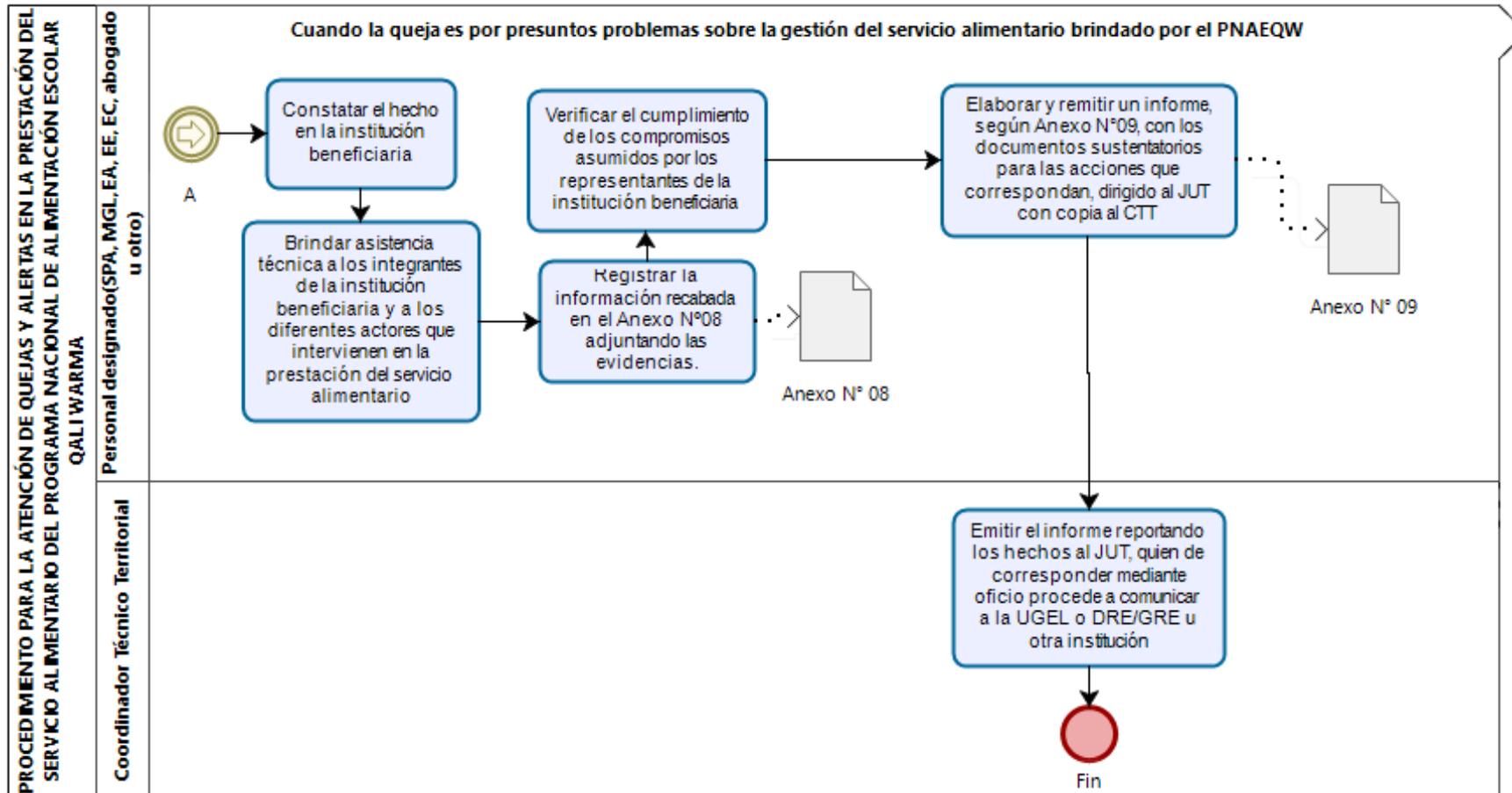
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 38 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

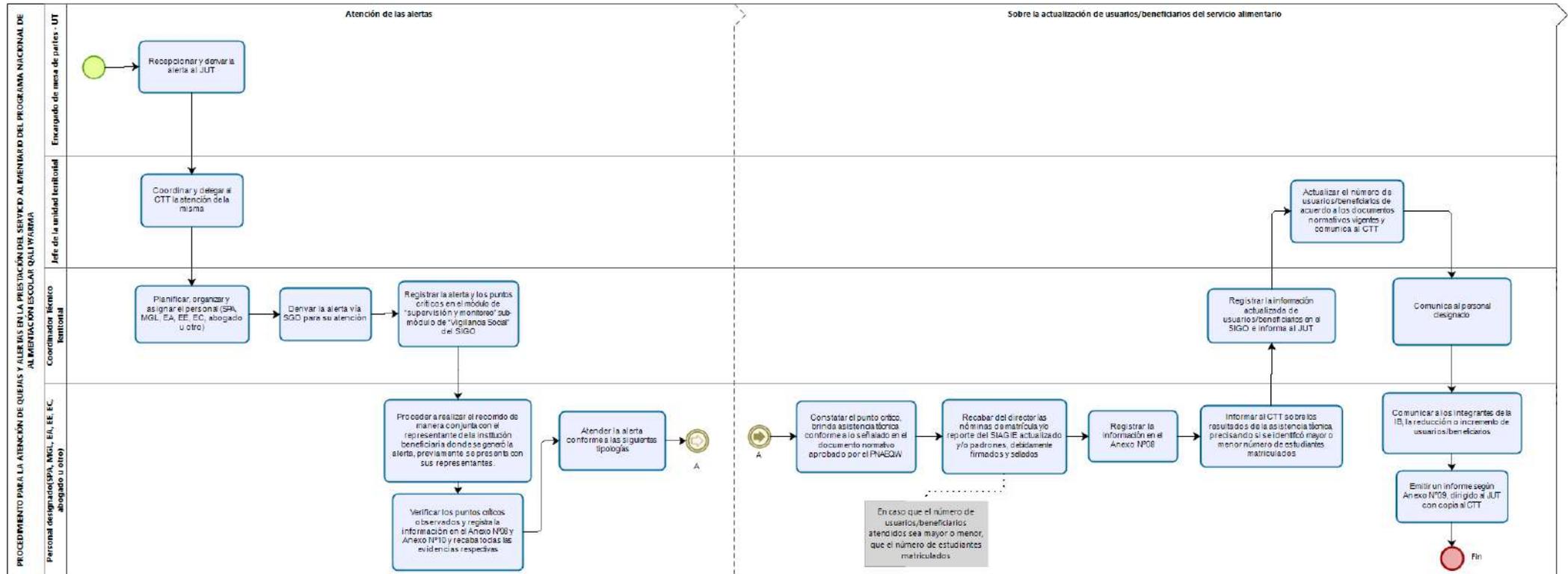
Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18/11/2024

Página 39 de 42

PROCEDIMIENTO DE ALERTAS





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

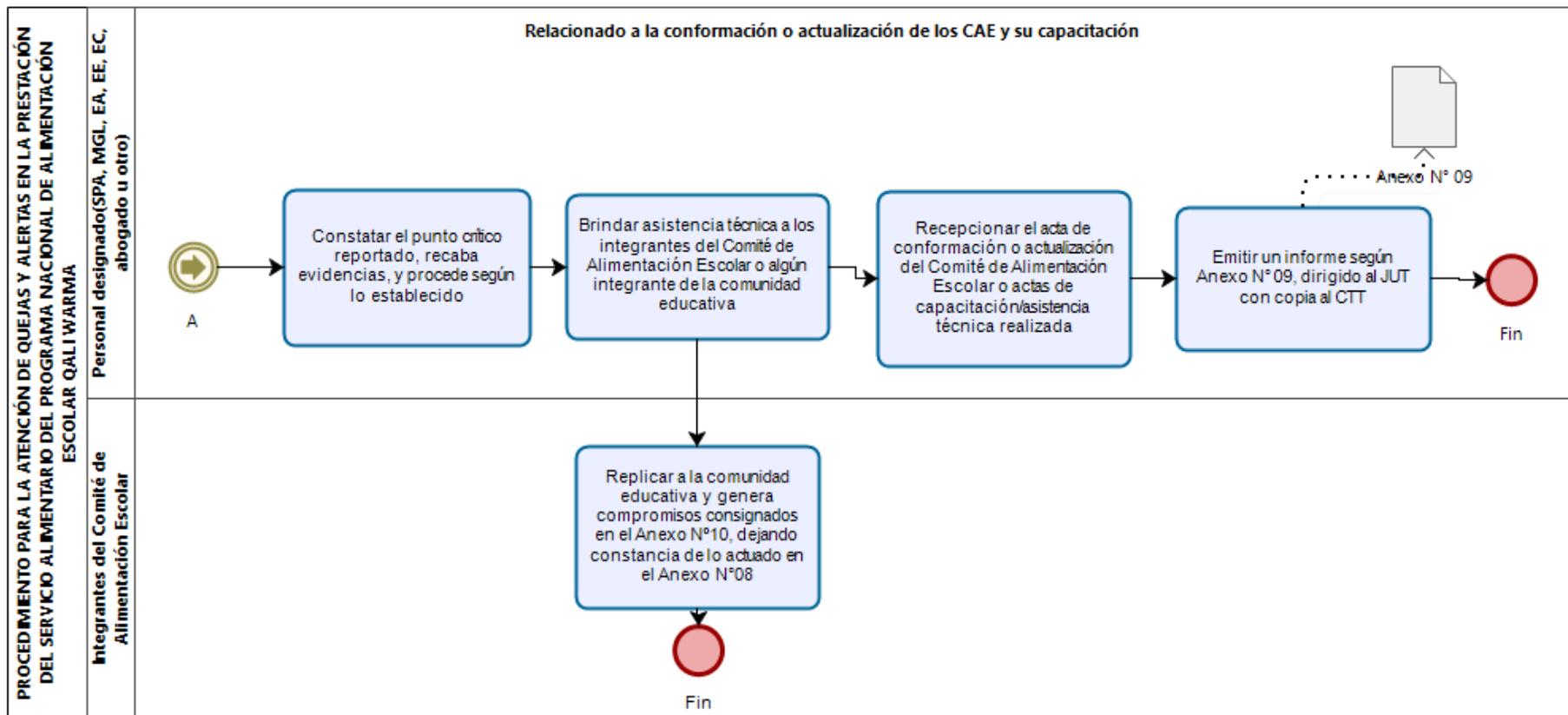
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 40 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

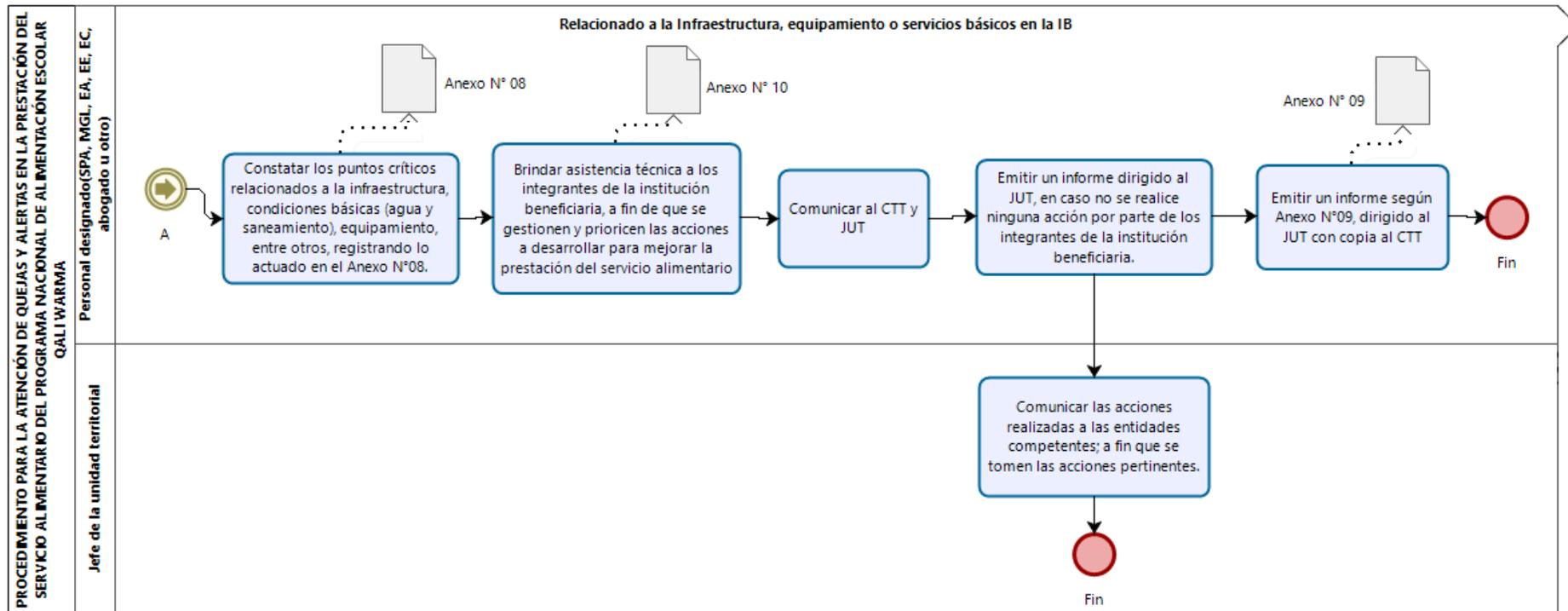
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18 /11/2024

Página 41 de 42





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Fecha de aprobación: 18/11/2024

Página 42 de 42

