



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar Comunitaria
WASI MIKUNA



PERÚ Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social
**wasi
mikuna**
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR COMUNITARIA

Firmado digitalmente por ARDILES
ALCAZAR Willman John FAU
20550154065 hard
Cargo: Director Ejecutivo(E)
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.05.2025 15:06:42 -05:00

Santiago De Surco, 22 de Mayo del 2025

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000411-2025-MIDIS/WM-DE

VISTOS:

El Memorando N° D001170-2025-MIDIS/WM-USME de la Unidad de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación; el Informe N° D000252-2025-MIDIS/WM-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000521-2025-MIDIS/WM-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 010-2024-MIDIS, que modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, se regula el nuevo Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna (PNAECWM), como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario progresivo, adecuado a los hábitos de consumo locales, de calidad, sostenible y saludable, para los escolares de instituciones educativas públicas y programas, a través de modelos de gestión participativos con la comunidad;

Que, el Decreto Supremo N° 006-2025-MIDIS, que aprueba la extinción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna, declara en emergencia el servicio alimentario escolar y dicta otras medidas, la misma que se efectiviza una vez culminada la transferencia dispuesta en el numeral 3.4 del artículo 3 del referido Decreto Supremo;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° D000015-2025-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna;

Que, por Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000041-2025-MIDIS/WM-DE, se aprueba el "Procedimiento para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna", Versión N°01;

Que, a través de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000099-2025-MIDIS/WM-DE, se aprueba el Cuadro de Equivalencias y Siglas de las Unidades y Subunidades que forman parte de la estructura funcional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna;

Que, mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000694-2024-MIDIS/PNAEQW-DE de fecha 18 de noviembre de 2024, se aprueba el "Procedimiento para la atención de quejas / alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", Versión N° 01;

Que, de acuerdo al artículo 74 del Manual de Operaciones del PNAECWM aprobado por la Resolución Ministerial N° D00015-2025-MIDIS, señala que la Unidad de Supervisión Alimentaria tiene entre otras funciones siguientes:



Firmado digitalmente por
REVOREDO CASTANEDA Cesar
Arturo FAU 20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 11:52:07 -05:00



Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 11:50:29 -05:00



Firmado digitalmente por LEON
CAMPOS Karina Arciela FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 11:18:03 -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 22/05/2025. 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 4534 7953 2083



“(…)

Planificar, organizar y ejecutar los procesos vinculados a la supervisión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.(…)”
En virtud a ello, se establece en el artículo 75° la siguiente función para la Unidad de Supervisión Alimentaria:

“(…)

- a) *Planificar, organizar y ejecutar los procesos de supervisión del servicio alimentario del Programa, así como los mecanismos y/o herramientas para su ejecución en coordinación con las Unidades Territoriales.*
(…)”
- e) *Conducir y coordinar la resolución de alertas, denuncias, quejas y/o reclamos comunicados por los comités, comunidad educativa, actores sociales y por ciudadanos en general relacionados a la prestación del servicio alimentario del Programa.*
- f) *Informar de manera periódica o cuando sea requerido, el avance y cumplimiento de las acciones de supervisión y del estado de alertas, denuncias, quejas y/o reclamos del servicio alimentario del Programa.*

“(…)”

Que, en atención a lo antes señalado, mediante el Memorando N° D001170-2025-MIDIS/WM-USME, la Unidad de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, la propuesta de actualización de procedimiento denominado “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna” el cual tendría por objetivo establecer las disposiciones para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna (PNAECWM), con el fin de contribuir con su estandarización bajo criterios de calidad y oportunidad que coadyuven al cumplimiento de los objetivos del programa;

Que, mediante el Informe N° D000434-2025-MIDIS/WM-USME-CSM elaborado por la Coordinación de Supervisión y Monitoreo, remite la opinión técnica favorable al referido proyecto de documento normativo; correspondiendo la emisión del respectivo acto administrativo de aprobación, en el que además, se deberá dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000694-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, Versión N°01;

Que, mediante el Informe N° D000252-2025-MIDIS/WM-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, otorga la viabilidad técnica favorable a la propuesta de actualización del documento normativo denominado “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna” Versión N°02, con código de documento normativo: Procedimiento N°009-2025-MIDIS/PNAECWM; por lo que recomienda continuar con el trámite respectivo para su aprobación, tomando en consideración lo señalado en el numeral 5.1.4 del “Procedimiento para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna”, Versión N°01;

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 PNAECWM;

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





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar Comunitaria
WASI MIKUNA

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, modificado por el Decreto Supremo N° 010-2024-MIDIS, la Resolución Ministerial N° D000015-2025-MIDIS y la Resolución Ministerial N° D000137-2025-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna” Versión N°01, con código de documento normativo: Procedimiento N°009-2025-MIDIS/PNAECWM, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000694-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para la atención de quejas y alertas en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, Versión N° 01.

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, de Apoyo y de Línea del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna, a través de medios electrónicos.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución en el portal web institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna (www.gob.pe/wasimikuna).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

WILLMAN JOHN ARDILES ALCAZAR

Director Ejecutivo (e)

Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social			
Unidad de Supervisión Alimentaria		Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 1 de 46	
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y ALERTAS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR COMUNITARIA WASI MIKUNA Procedimiento N° 009-2025-MIDIS/PNAECWM Versión N°01 Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000411-2025-MIDIS/WM-DE			
Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Gissela Ventura Cayatopa	Jefa de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación	 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  Firmado digitalmente por VENTURA CAYATOPA Gissela FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.05.2025 17:32:07 -05:00
Revisado por:	Karina Arciela León Campos	Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  Firmado digitalmente por LEON CAMPOS Karina Arciela FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.05.2025 19:33:56 -05:00
	César Arturo Revoredo Castañeda	Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica	 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  Firmado digitalmente por REVOREDO CASTANEDA Cesar Arturo FAU 20550154065 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.05.2025 20:49:41 -05:00
Aprobado por:	Willman John Ardiles Alcazar	Director Ejecutivo (e) del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna	 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  Firmado digitalmente por ARDILES ALCAZAR Willman John FAU 20550154065 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 22.05.2025 21:03:22 -05:00

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025
			Página 2 de 46

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	20/05/2025	Memorando N°D01170-2025-MIDIS/WM-USME e Informe N°D000434-2025-MIDIS/WM-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 funcional que formula la nueva versión del documento.



wasi mikuna
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR COMUNITARIA

Firmado digitalmente por VENTURA CAYATOPA Gissela FAU
20550194065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 3 de 46

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	SIGLAS Y DEFINICIONES.....	5
5.	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	8
6.	PROCESO RELACIONADO.....	20
7.	ANEXOS	20



Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550194065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 4 de 46

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 Comunitaria Wasi Mikuna, 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 Comunitaria Wasi Mikuna, 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°006-2025-MIDIS, que aprueba la extinción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna, declara en emergencia el servicio alimentario escolar y dicta otras medidas.
- 3.4 Decreto Supremo N°010-2024-MIDIS, que modifica el Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS de creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y regula el nuevo Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna estableciendo medidas para su fortalecimiento y mejora.
- 3.5 Resolución Ministerial N°130-2025/MIDIS, que establece medidas en el marco de la extinción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.6 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.
- 3.7 Resolución Ministerial N°301-2016-MIDIS, que aprueba la Directiva N°008-2016 MIDIS. "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en situaciones de crisis".
- 3.8 Resolución Ministerial N°D000015-2025-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.9 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", ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.10 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.
- 3.11 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".
- 3.12 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", ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.13 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000353-2025-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el "Procedimiento para el trámite de los procesos arbitrales y jurisdiccionales



Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 5 de 46

en los que es parte el Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna”,

- 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”, ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.15 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”, ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.16 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000720-2024-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba el “Procedimiento para el agrupamiento de instituciones educativas en ítems, el establecimiento del período de atención por entrega, y la asignación y cambio de modalidad de atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”. ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.17 Resolución Dirección Ejecutiva N°D000099-2025-MIDIS/WM-DE, que aprueba el Cuadro de equivalencias y siglas de las Unidades y Subunidades que forman parte de la estructura funcional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.
- 3.18 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000297-2025-MIDIS/WM-DE, que aprueba el “Procedimiento para la conformación y funcionamiento de los Comités de Gestión para la Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna mediante la modalidad subvención económica”.
- 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000158-2025-MIDIS/WM-DE, que aprueba el “Nuevo modelo de gestión participativa comunitaria de atención del servicio alimentario escolar a través de subvención económica”.
- 3.20 Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000396-2025-MIDIS/WM-DE, que aprueba el “Procedimiento para la programación del menú escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna”.

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

AVPSA	: Actores Vinculados a la Prestación del Servicio Alimentario
BPAL	: Buenas Prácticas de Almacenamiento
BPM	: Buenas Prácticas de Manipulación
CAE	: Comités de Alimentación Escolar
CGAE	: Comités de Gestión para la Alimentación Escolar
CTT	: Coordinador Técnico Territorial
CTVC	: Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
DIRESA	: Dirección Regional de Salud Ambiental
DRE	: Dirección Regional de Educación
EA	: Especialista alimentario
EC	: Especialista en comunicaciones
EE	: Especialista educativo
EMS	: Especialista en monitoreo social
EVQ	: Especialista en verificación de quejas
GERESA	: Gerencia Regional de Salud
GRE	: Gerencia Regional de Educación



wasi mikuna

Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 6 de 46

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
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINEDU	: Ministerio de Educación
ONG	: Organización No Gubernamental
PNAECWM	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna
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
UAED	: Unidad de Articulación y Educación Alimentaria
UAJ	: Unidad de Asesoría Jurídica
UA-SGDAC	: Subunidad de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
UCSA	: Unidad de Calidad del Servicio Alimentario
UGCTR	: Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencias de Recurso
UGEL	: Unidad de Gestión Educativa Local
UNISA	: Unidad de Supervisión Alimentaria
UOP	: Unidad de Organización de las Prestaciones
UPPM	: Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
UT	: Unidad Territorial

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 del servicio alimentario

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 PPFF 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 PNAECWM.

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 PNAECWM, 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.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		
Fecha de aprobación: 22/05/2025		
Página 7 de 46		

4.2.5. Buenas Practicas 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 Practicas 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 PNAECWM toma conocimiento de las quejas.

4.2.8. Comité de Alimentación Escolar

Espacio de participación representativa, conformado por los integrantes de la comunidad educativa, responsables de ejecutar y/o vigilar la prestación del servicio alimentario de la IE y/o programa educativo no escolarizado público.

4.2.9. Comité de Gestión para la Alimentación Escolar

Grupo integrado por madres y/o PPFF y/o tutores legales y/o apoderados de los usuarios matriculados en la IE, elegidos en asamblea o reunión presencial o no presencial y reconocidos por el PNAECWM para gestionar el servicio alimentario escolar comunitario en la IE a través de la modalidad de atención subvención económica; siendo responsables de la administración de los recursos asignados, prestación del servicio alimentario en la IE y de la rendición de cuentas. Asimismo, promueven y facilitan la vigilancia al servicio alimentario.

4.2.10. Comunidad Educativa

Conjunto de estudiantes, madres y PPFF, apoderados, docentes, directivos, administrativos, ex alumnos e integrantes de la comunidad local.

4.2.11. Entidad Veedora

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

4.2.12. Institución beneficiaria.

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

4.2.13. Kárdex

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

4.2.14. Proveedor

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

4.2.15. Punto Crítico identificado durante la veeduría.

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

4.2.16. Quejas

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

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025
				Página 8 de 46

4.2.17. Riesgo

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

4.2.18. 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 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.

4.2.19. Subtipología

Sub clasificación de la tipología final asignada a la queja.

4.2.20. Sustracción

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

4.2.21. 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.

4.2.22. 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.

4.2.23. 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

5.1.1.1. Sobre las responsabilidades:

- Las quejas presentadas durante la prestación del servicio alimentario a cargo del PNAECWM, son reportadas a través de los canales de atención señalados en el Anexo N°01, por los integrantes del Comité de

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 9 de 46

Alimentación Escolar, integrantes del CGAE, la comunidad educativa o por diferentes actores sociales.

- b. El JUT en coordinación con el CTT, son responsables de planificar, dirigir, organizar y establecer la ejecución de las acciones necesarias para la atención de la queja.
- c. El EVQ es responsable de brindar 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.
- d. El Especialista en Supervisión de la UNISA, o quien haga sus veces, es responsable de brindar la asistencia técnica y seguimiento al CTT y al personal asignado para la atención de la queja, en caso sea necesario.
- e. El personal que atiende la queja (SPA, MGL, EA, EE, EC, abogado u otro), es responsable de registrar la información recabada, en el momento de su intervención, según el Anexo N°08; asimismo, la emisión del informe respectivo debe realizarse en un plazo no mayor a 03 (tres) días hábiles en zonas urbanas o 05 (cinco) días hábiles en zonas rurales, culminada las acciones de atención de la queja. En casos excepcionales, pueden extenderse razonablemente estos plazos, debidamente sustentados y comunicados al EVQ por el CTT.
- f. El CTT es responsable de la emisión del informe final (por queja presentada), el cual es derivado al JUT.
- g. El JUT es responsable de la remisión de dicho informe al jefe de la UNISA, o quien haga sus veces, en un plazo no mayor a cuarenta y cinco días (45) calendario, 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 es responsable de la revisión y evaluación del informe remitido por el JUT y de realizar el cierre de la queja en el SIGO (módulo de supervisión y monitoreo y sub módulo de quejas), 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 UNISA, o quien haga sus veces, a la URH, para que se establezcan las responsabilidades del caso.

5.1.1.2. Sobre el estado de las quejas

Las quejas se clasifican en tres estados:

- a. **En investigación:** Cuando la UT se encuentra realizando las acciones para su atención o se encuentra pendiente la emisión del informe final.
- b. **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

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 10 de 46

impide continuar con la atención de la queja o con la emisión del informe final.

- c. Cerrado:** Cuando la UT concluye la atención de la queja, emite el informe final y se cierra en el SIGO por el EVQ.

5.1.1.3. En situación de emergencia declaradas con Decreto Supremo o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la queja

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

- 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.
- El PNAECWM, 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.

5.1.2.1. Sobre las responsabilidades

- El MGL es responsable de la remisión del informe de atención de la alerta al término de la intervención (Anexo N° 09) dirigida al JUT, el cual debe contar con el visto bueno del CTT, dicha remisión debe realizarse en 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.
- El CTT es responsable de consolidar la información complementaria emitida por el personal designado que atendió la alerta, en caso se requiera; asimismo, de emitir informe al JUT.
- El JUT es responsable de la evaluación del informe de la atención de la alerta. De estar conforme, debe emitir respuesta a la entidad veedora, con copia al jefe de la UNISA, o quien haga sus veces, en un plazo no mayor a cuarenta y cinco días (45) calendario.

Asimismo, de corresponder, es responsable de comunicar 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.

- La UNISA, o quien haga sus veces, es responsable de:
 - El EMS de la UNISA, o quien haga sus veces, es responsable de solicitar información, de ser requerida por la autoridad o unidad competente, mediante correo electrónico institucional, sobre el avance en la atención de las alertas al CTT de la UT, con copia al JUT, de estar incompleta la respuesta, se reitera el pedido al CTT con copia al JUT, el CTT completa y remite la información al EMS de la UNISA o quien



Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 11 de 46

haga sus veces, quien brinda asistencia técnica para la atención de algún punto crítico en específico.

- ii. El EMS de la UNISA, o quien haga sus veces, es responsable de realizar 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.
- iii. Brindar 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.
- iv. Hacer de conocimiento a la UOP, UAED, UCSA, 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 y a la Dirección Ejecutiva del PNAECWM para su conocimiento.

5.1.2.2. Sobre la situación de atención de las alertas

Es aquella clasificación que realiza el PNAECWM, la cual se encuentra registrada en el sub-módulo del SIGO, siendo los siguientes:

- a. **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.
- b. **Atendido:** Cuando la UT respondió la alerta y resultado de ello, no se cuenta con observación a ningún punto crítico.
- c. **Observado:** Cuando la UT requiere de un informe complementario para finalizar la atención de uno o más puntos críticos observados.

5.1.2.3. En situación de emergencia declaradas con Decreto Supremo o fuerza mayor que imposibilite el desplazamiento para la atención o seguimiento de la alerta

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.

- 5.1.3. Ante cualquier eventualidad, incidencia o emergencia relacionadas a los casos reportados de quejas y/o alertas en la prestación del servicio alimentario en las IB, el jefe de la Unidad Territorial y/o la persona a quien éste designe, debe comunicar de manera inmediata a los proveedores de la prestación a su cargo, a fin de identificar soluciones ágiles y eficientes.
- 5.1.4. Ante situaciones no previstas en el presente procedimiento, el PNAECWM, a través de la UNISA, o quien haga sus veces, dispone las acciones específicas que correspondan ejecutar con la finalidad de salvaguardar la prestación del servicio alimentario.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 12 de 46

5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SECUENCIALES CON SUS RESPONSABLES

5.2.1. Atención de las quejas

Las quejas relacionadas con la prestación del servicio alimentario a cargo del PNAECWM pueden ser reportadas desde la Sede Central o la Unidad Territorial:

A. Cuando la queja es reportada desde la Sede Central:

- i. La UA-SGDAC o la UNISA, de corresponder, comunica de forma inmediata al CTT y al JUT, mediante correo electrónico u otros medios, para la toma de las acciones pertinentes, sin perjuicio de dar respuesta a la UA-SGDAC de corresponder y a la UNISA, dentro de los plazos establecidos.

B. Cuando la queja es reportada desde la Unidad Territorial:

- i. El EVQ comunica al jefe de la UNISA, o quien haga sus veces, mediante correo electrónico u otros medios.

En ambos casos se procede a realizar las siguientes acciones:

- a. El EVQ, al tomar conocimiento de la queja, la registra 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.
- b. 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 al EVQ y al JUT con copia al jefe de la UNISA o quien haga sus veces, la ayuda memoria inicial firmada según Anexo N°05, N°06 o N°07, según corresponda, dentro de las primeras dos (02) horas de reportada la queja, la cual debe ser actualizada permanentemente.
- c. El personal designado atiende la queja conforme a las siguientes tipologías:

5.2.1.1. Cuando la queja es por presunta disconformidad en las características de los alimentos entregados

- a. 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 PNAECWM.
- b. El personal designado, emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT culminada las acciones de la atención de la queja.

5.2.1.2. Cuando la queja es por presunta sustracción de los alimentos, entregados por el PNAECWM

- a. El personal designado realiza las siguientes acciones:
 - a.1. Realiza la constatación del hecho en la IB, entrevista al denunciante y recaba evidencias (documentos, fotografías, videos, entre otros).
 - a.2. 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.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025	
			Página 13 de 46	

a.3. 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 realicen la denuncia correspondiente; de no existir puesto policial cercano (zonas rurales), dichos representantes realizan la denuncia ante alguna autoridad local existente (agente municipal, teniente gobernador, sub prefecto, presidente de rondas campesinas, juez de Paz u otro).

a.4. En caso de existir renuencia a interponer la denuncia por parte de los representantes de la IB, informa al CTT, JUT y abogado de la UT (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.

a.5. Solicita a los representantes de la IB una copia de la denuncia interpuesta, dejando constancia de lo actuado en el Anexo N°08.

a.6. 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.

a.7. El personal designado y el abogado de la UT (de haberlo), cada uno emite su informe según Anexo N°09, dirigido al JUT, culminadas las acciones de la atención de la queja.

b. 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.

5.2.1.3. Cuando la queja es por presunta falta servicio alimentario

a. 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.

b. 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 mediante un informe según Anexo N°09 al CTT y al JUT.

c. 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 funcionales que correspondan.

d. 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.

e. El personal designado registra las acciones realizadas en el Anexo N°08 y emite un informe según Anexo N°09, dirigido al JUT

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 14 de 46

con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la queja.

- f. El JUT comunica mediante oficio a la UGEL y/o DRE/GRE u otra institución sobre el inicio y/o restablecimiento del servicio alimentario.

5.2.1.4. Cuando la queja es por presunta afectación a la salud

- a. El JUT y el personal designado, una vez conocido el caso de presunta afectación a la salud, brindan asistencia técnica al director de la IB, 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.
- b. El personal designado recoge la información en la IB a fin de 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 las personas que participan en el servicio alimentario, registrando la información en el Anexo N°08.
- c. El SPA evalúa el/los producto/s involucrado/s, en la IB, así como en dos (02) instituciones aledañas¹, según lo dispuesto en los documentos normativos aprobados por el PNAECWM, registrando la información en el Anexo N°08.
- d. Asimismo, 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 PNAECWM y comunica los resultados de la evaluación de los alimentos al CTT y al JUT.
- e. 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 PNAECWM.
- f. 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.
- g. Asimismo, 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).

¹ IB atendidas por el mismo proveedor o las IB donde se hayan distribuidos los lotes de alimentos involucrados.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 15 de 46

- h. El JUT solicita mediante oficio al/los establecimiento/s de salud el informe médico y/o el resultado de la investigación epidemiológica de corresponder, asimismo, solicita a la autoridad sanitaria competente los resultados de la vigilancia sanitaria y a las autoridades intervinientes los documentos que resulten de su actuación.
- i. 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, registrando la información en el Anexo N°08.
- j. Asimismo, emite un informe estructurado según el Anexo N°09, dirigido al JUT con copia al CTT, culminadas las acciones de la atención de la queja.
- k. El JUT, cuando la afectación a la salud de los usuarios de la IB es a causa de los alimentos distribuidos por los proveedores del PNAECWM, determinada por la autoridad sanitaria competente, comunica el caso suscitado a la UAJ², a través de un informe, a fin que se comunique a la Procuraduría Pública del MIDIS y se tomen las acciones correspondientes; conforme a lo establecido en el procedimiento relacionado al trámite de los procesos arbitrales y jurisdiccionales en los que es parte el Programa.

5.2.1.5. Cuando la queja es por presunto incumplimiento del proveedor

- a. 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 verbalmente al personal designado para la atención de la queja y al JUT.
- b. El personal designado realiza las siguientes acciones:
 - b.1. 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 productos³".
 - b.2. 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.

² 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, ahora Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.

³ Dicho formato se encuentra en el "Procedimiento para la supervisión a la prestación del servicio alimentario en las instituciones beneficiarias atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna"

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 16 de 46

- b.3. 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.
- b.4. Elabora y remite un informe estructurado 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.
- c. El CTT emite el informe reportando los hechos al JUT.
- d. El JUT deriva dichos informes al SC, de corresponder, para que efectúe las acciones pertinentes, en el marco de la ejecución contractual.

5.2.1.6. Cuando la queja es por presuntos problemas sobre la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAECWM.

- a. El personal designado realiza las siguientes acciones:
 - a.1. Se constituye a la IB y constata el hecho, brinda asistencia técnica a los integrantes de la IB o integrantes de los CGAE y a los diferentes actores que intervienen en la prestación del servicio alimentario, conforme a las disposiciones establecidas por el PNAECWM, 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.
 - a.2. Verifica el cumplimiento de los compromisos asumidos por los representantes de la IB, de corresponder, para la atención de las quejas, en la siguiente supervisión programada.
 - a.3. 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.
- b. El CTT emite el informe reportando los hechos al JUT.
- c. El JUT, de corresponder, mediante oficio procede a comunicar a la UGEL o DRE/GRE u otra institución o Policía o Fiscalía de la nación el hecho para conocimiento y las acciones correspondientes de acuerdo a sus competencias.

5.2.2. Atención de las alertas

5.2.2.1. La atención de alertas en el PNAECWM inicia realizando las siguientes acciones:

- 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.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 17 de 46

- c. El CTT planifica, organiza y asigna al MGL o al personal designado (SPA, 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 atiende la alerta de acuerdo a la tipología, realizando las siguientes acciones:

5.2.2.2. De acuerdo a la tipología de las alertas, el MGL o el personal designado atiende la alerta conforme a lo siguiente:

a. Sobre la actualización de usuarios del servicio alimentario

- a.1. 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 PNAECWM 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 atendidos por el PNAECWM sea mayor o menor que el número de estudiantes matriculados; se registra la información en el Anexo N°08.
- a.2. Asimismo, a través de un informe según Anexo N°09, comunica al CTT sobre los resultados de la asistencia técnica, precisando si se identificó mayor o menor número de estudiantes matriculados en la IB.
- a.3. El CTT de corresponder registra la información actualizada de usuarios en el SIGO de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos vigentes e informa al JUT.
- a.4. El JUT de corresponder procede a actualizar el número de usuarios de acuerdo a los documentos normativos vigentes y comunica al CTT.
- a.5. El CTT comunica al personal designado sobre la referida actualización.
- a.6. El personal designado comunica a los integrantes de la IB, la reducción o incremento de usuarios/beneficiarios.
- a.7. Se continúa con las acciones descritas en el numeral 5.2.2.3.

b. Relacionado a la conformación o actualización de los CAE o CGAE o su capacitación

El personal designado realiza las siguientes acciones:

- b.1. 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 PNAECWM.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 18 de 46

- b.2. Brinda asistencia técnica a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar o integrantes del CGAE 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 El personal designado deja constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- b.3. Solicita al representante de la IB o integrantes del CGAE 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, y procede a su revisión.
- b.4. Continúa con las acciones descritas en el numeral 5.2.2.3.

c. Relacionado a la Infraestructura, equipamiento o servicios básicos en la IB

El personal designado realiza las siguientes acciones:

- c.1. 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.
- c.2. 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°08 y comunica al CTT y al JUT.
- c.3. Emite un informe dirigido al JUT, en caso no se realice ninguna acción con respecto a los compromisos señalados en el anexo N°08 por parte de los integrantes de la IB. Comunicando las acciones realizadas a las entidades competentes, a fin que se tomen las acciones pertinentes.
- c.4. Continúa con las acciones descritas en el numeral 5.2.2.3.

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

El personal designado realiza las siguientes acciones:

- d.1. 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 PNAECWM dejando constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- d.2. Continúa con las acciones descritas en el numeral 5.2.2.3.

Adicionalmente, 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.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 19 de 46

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

- i. 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 PNAECWM, organiza y establece compromisos y deja constancia de lo actuado en el Anexo N°08.
- ii. Continúa con las acciones descritas en el numeral 5.2.2.3.

5.2.2.3. Posterior a ello, se finaliza realizando las siguientes acciones:

- a. El MGL o personal designado, emite informe de atención de la alerta al término de la intervención (Anexo N°09) dirigido al JUT, con el visto bueno del CTT.
- b. El CTT realiza las siguientes acciones:
 - i. El CTT evalúa el informe del MGL o personal designado da visto bueno al informe del MGL de estar completas las acciones y resultados de la atención de la Alerta con el visto bueno llega documento al JUT.
 - ii. Consolida la información complementaria emitida por el personal designado que atendió la alerta, en caso se requiera; en ese caso emite informe al JUT.
 - iii. Registra las acciones y resultados de la atención de la alerta en el módulo de “supervisión y monitoreo”, del SIGO, luego que se respondió la alerta.
- c. El JUT realiza las siguientes acciones:
 - i. Evalúa el informe de la atención de la alerta, y de estar conforme emite respuesta a la entidad veedora, con copia al jefe de la UNISA o quien haga sus veces; de lo contrario, solicita el levantamiento de observaciones, considerando que la UT tiene un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario para responder contando desde el día que ingreso la alerta al SIGO.
 - ii. En el caso de recibir algún requerimiento por parte de la entidad veedora, con respecto al informe de la atención de la alerta remitido; emite un informe complementario atendiendo lo solicitado, dirigido a la entidad veedora, con copia al jefe de la UNISA o quien haga sus veces.
 - iii. 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.
- d. La UNISA, o quien haga sus veces, brinda asistencia técnica para la atención de algún punto crítico en específico de forma permanente.



Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

5.2.3. El jefe de la Unidad Territorial y/o la persona a quien éste designe remite carta u oficio al proveedor de la prestación del servicio alimentario a su cargo, a fin de gestionar la identificación de soluciones ágiles y eficientes, ante la ocurrencia de quejas y/o alertas relacionadas a la prestación del servicio alimentario.

5.3. 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 PNAECWM:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
M03	Supervisión y Calidad del Servicio Alimentario

7. ANEXOS

- | | | |
|------------|---|--|
| Anexo N°01 | : | Canales de Atención del PNAECWM. |
| 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 con respecto a las acciones realizadas para la atención de la queja o alerta. |
| Anexo N°10 | : | Diagramas de Flujo. |

ANEXO N°01 CANALES DE ATENCIÓN DEL PNAECWM

Canales Institucionales	Canales No Institucionales
- Línea Gratuita MIDIS: 0800 00000. - Línea Gratuita MIDIS: 0800 102222 - Atención al Usuario: (*) Teléfono 01-2019360 info@wasimikuna.gob.pe Atención presencial. - Línea Gratuita PNAEC: 0800 20 600. - Redes Sociales (Perfil oficial de PNAEC). - Libro de reclamaciones electrónico. (*) - Mesa de Partes de Sede Central y de la UT. - Comunicación a la UT. - Otros canales que el PNAEC ponga a disposición de la ciudadanía.	- Prensa (escrita, televisiva, virtual, radial, etc.) - Redes sociales (que no sean del perfil oficial del PNAEC.) - Comunicación de actores sociales (DRE, UGEL, DIRESA, entre otros.)

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

ANEXO N°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.

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 PNAECWM.
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 PNAECWM.
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 TIPOLOGIA Y SUBTIPOLOGIA 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 PNAECWM*.	2.1. Alimentos no cumplen las Especificaciones Técnicas de alimentos del PNAECWM 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 PNAECWM*.	3.1. Alimentos no cumplen las Especificaciones Técnicas de alimentos del PNAECWM 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 PNAECWM*.	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 PNAECWM.	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 PNAECWM.
	6.4. Por otras causas.
7. Incumplimiento del proveedor	7.1. Entrega de productos o raciones diferentes a los contemplados en el contrato y/o los liberados
	7.2. Retraso en la entrega de las raciones o productos, en relación a las fechas u horas de entrega programadas.
	7.3. Proveedor entrega raciones o productos en lugar distinto a la institución.
	7.4. Entrega de raciones o productos es menor a la establecida en el contrato y/o la liberada por el PNAECWM.
	7.5. Falta de entrega de productos por el proveedor.
8. Cuando la queja es por problemas sobre la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAECWM.	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 PNAECWM
	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.
	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

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025
			Página 25 de 46

TIPOLOGÍA FINAL	SUBTIPOLOGÍA FINAL
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 Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			
Fecha de aprobación: 22/05/2025			
Página 26 de 46			

ANEXO N°05 AYUDA MEMORIA TIPOLOGIA INICIAL: PRESUNTA AFECTACION A LA SALUD

Fuente (redes sociales, otros.)

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.
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. 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 presentaron síntomas y signos de xxxxx y xxxxx por lo que fueron llevados al xxxxxxxxxx. Cabe resaltar que los xxx (xx) usuarios 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, 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, si/no habiéndose reportado casos adicionales de presunta afectación a la salud por el consumo de alimentos distribuidos por el proveedor del PNAECWM.
8. Es preciso señalar que en la institución beneficiaria existe xxxxxx que expende xxxxxx.
9. El PNAECWM mediante el Oficio N°D00XXXX-20XX-MIDIS/PNAECWM-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. xxxxxxxxx, 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 xxxxxxxxxxxxxxxxx, sin embargo, si/no precisa las causas.(Fuente: De la información).
 - 10.2 La institución beneficiaria xxxxx, ubicada en el distrito de xxxxx, 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



**wasi
mikuna**

Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 3. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 4. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 5. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 6. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 7. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 8. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 9. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 - 10 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- (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	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 28 de 46

ANEXO N°06

AYUDA MEMORIA TIPOLOGIA INICIAL: PRESUNTA DISCONFORMIDAD EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ALIMENTOS ENTREGADOS

Fuente:(redes sociales, otros.)

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

1. La institución beneficiaria xxxxxx cuenta con xx usuarios, nivel xxxxx, se encuentra situada en el centro poblado xxxxxx, 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 UNISA o quien haga sus veces 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.
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.



wasi mikuna

Firmado digitalmente por VENTURA

CAYATOPA Gissela FAU

20550154065 hard

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.				Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 29 de 46

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



**wasi
mikuna**

Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550194065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

ANEXO N°07 AYUDA MEMORIA – OTRAS TIPOLOGIAS

- 1.- Fecha de elaboración:
- 2.- Descripción del motivo de la queja
-
-
-
-
- 3.- Unidad Territorial: 4.- Provincia: 5.- Distrito:

- 6.- Centro Poblado: Fuente: (redes sociales, otros.).....

- 7.- Datos Generales:

INFORMACIÓN BÁSICA	
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 Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 31 de 46

ANEXO N°08
ACTA DE CONSTATAción DE LA QUEJA O ALERTA

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 PNAECWM:

☐ Monitor de Gestión Local:

☐ Supervisor de Plantas y Almacenes:.....

☐ Otro Especialista del PNAEC:

Por parte de la Institución Beneficiaria:

☐ 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


PERÚ
 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
wasi mikuna
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR COMUNITARIA
 Firmado digitalmente por VENTURA CAYATOPA Gissela FAU
 20550194065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

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 IB

Firma, nombre y DNI de Integrante de la IB

Firma, nombre y DNI de Integrante de la IB

Firma, nombre y DNI del personal del PNAEC

Firma, nombre y DNI de la autoridad local u otros

Firma, nombre y DNI del personal del PNAEC

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 33 de 46

ANEXO N°09 MODELO DE INFORME CON RESPECTO A LAS ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LA QUEJA O ALERTA

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

A : _____
Jefe 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:

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

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 34 de 46

- 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 PNAECWM u otros organismos externos.)

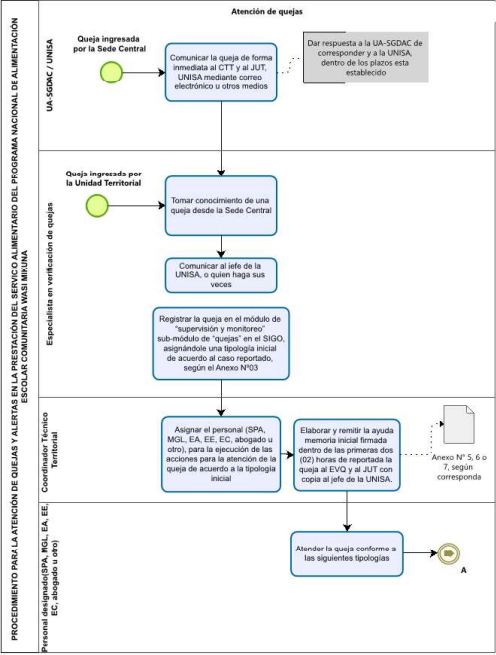
Es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Atentamente;

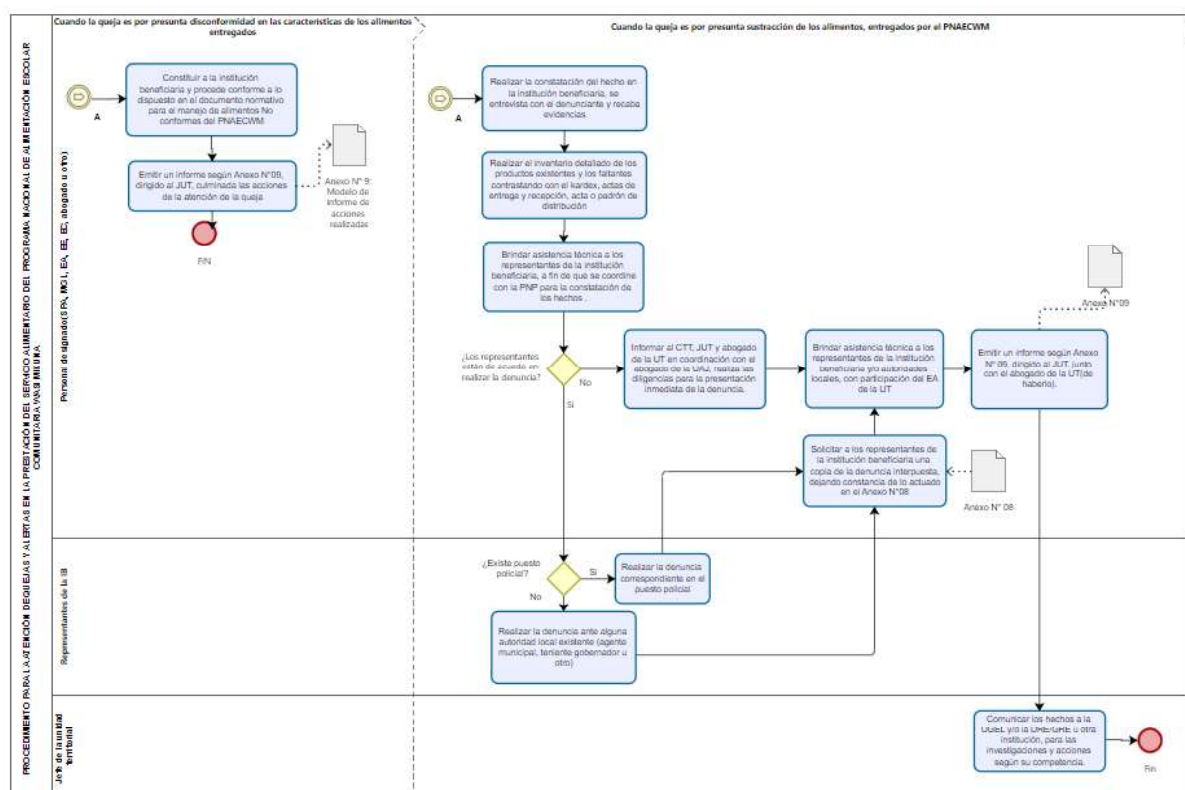


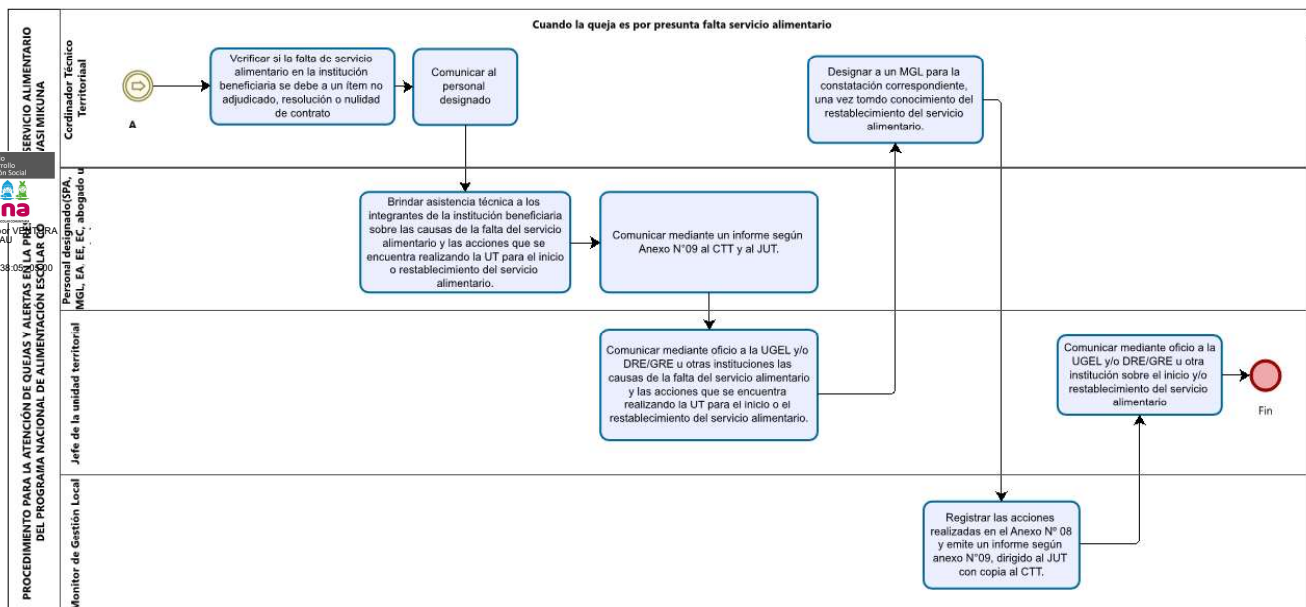
Firmado digitalmente por VENTURA
CAYATOPA Gissela FAU
20550194065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00

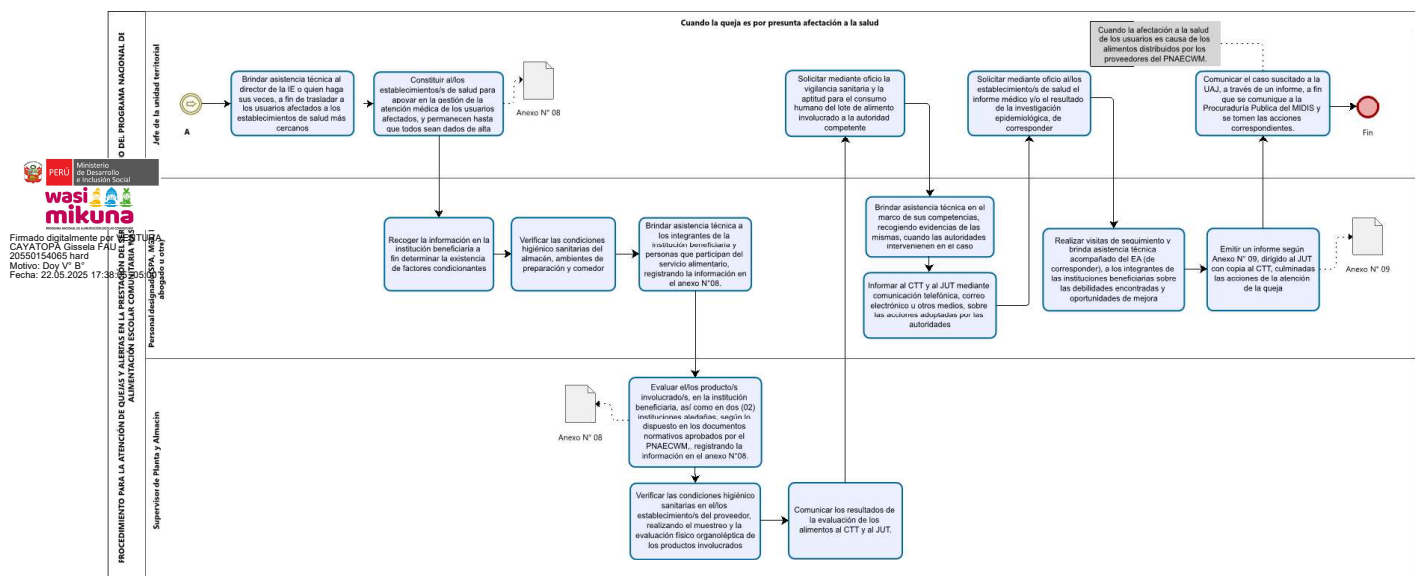
ANEXO N° 10
DIAGRAMAS DE FLUJO
ATENCIÓN DE QUEJAS



Página 36 de 46



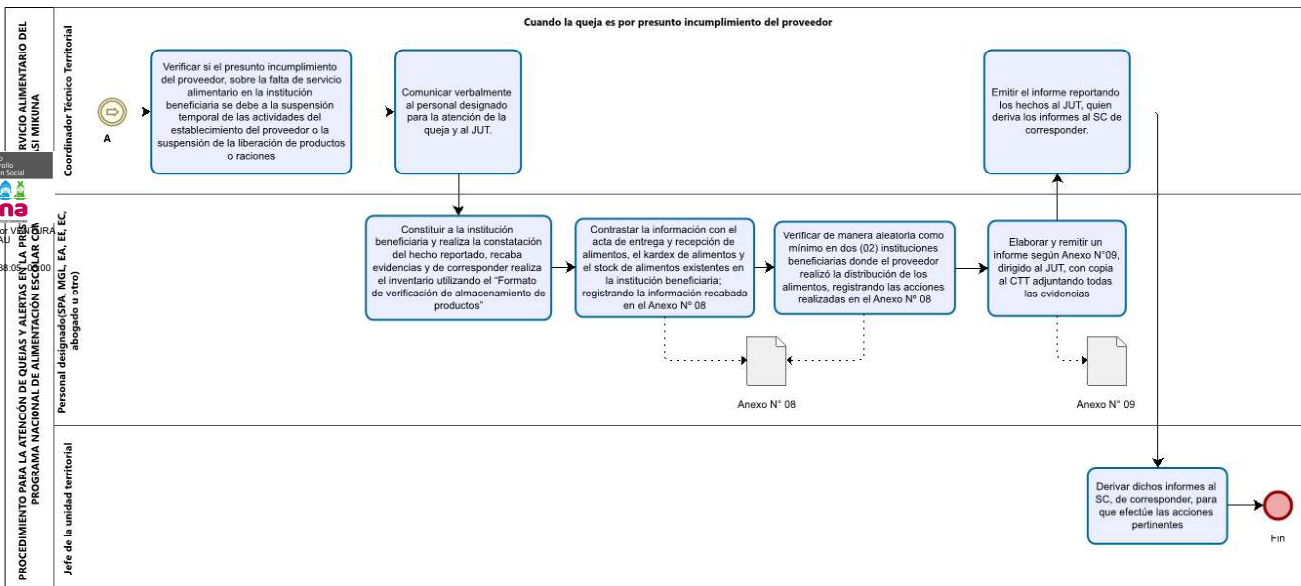




	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.			
			Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 39 de 46

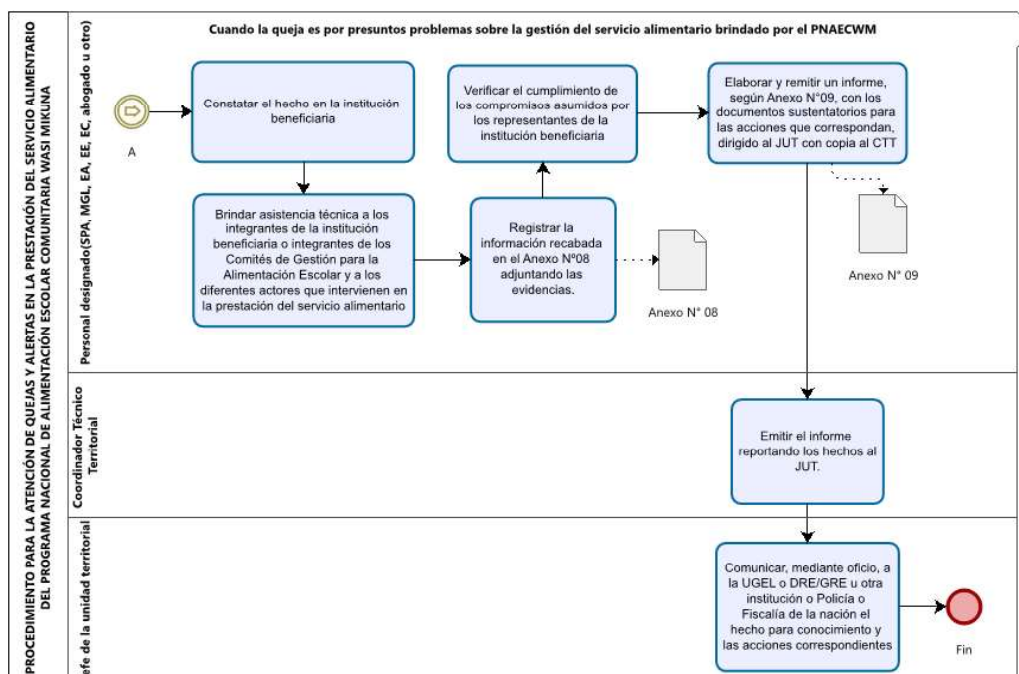


Firmado digitalmente por
CAYATOPA Gisela FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.05.2025 17:38:00

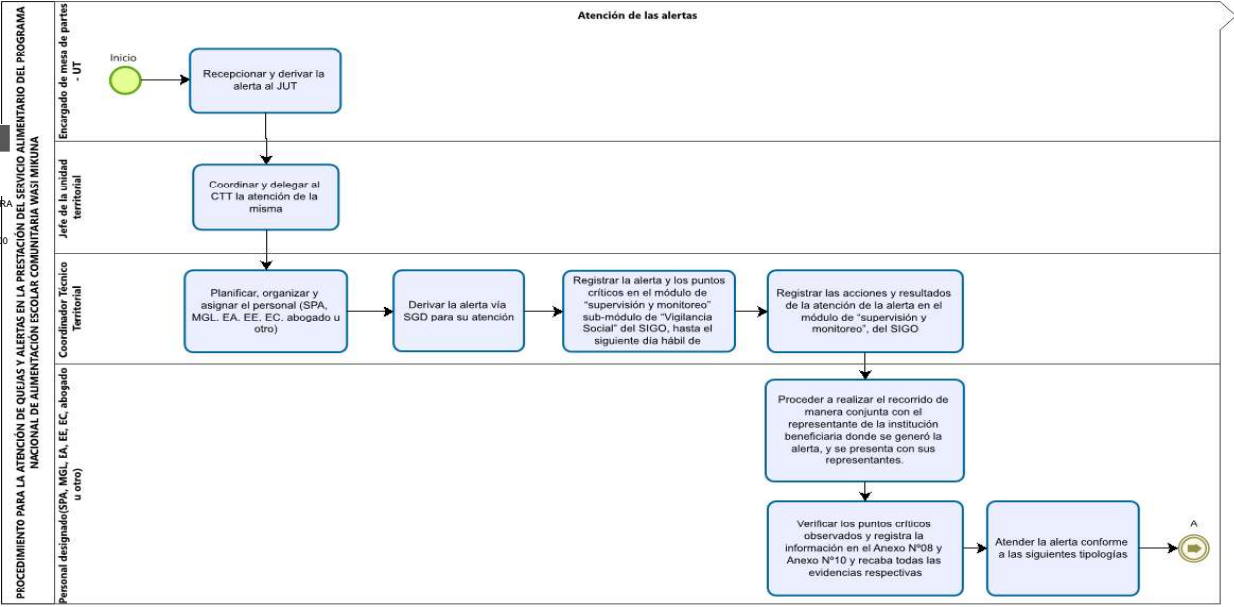


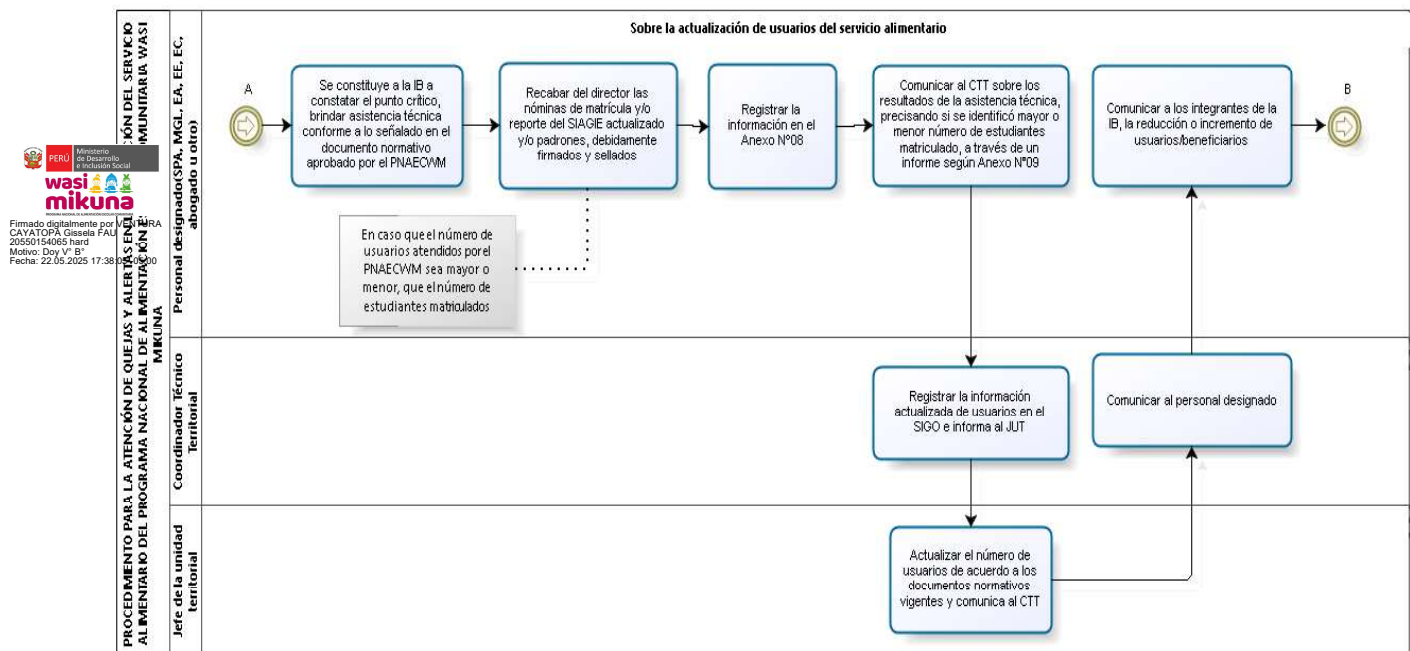
 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA
Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.		
		Fecha de aprobación: 22/05/2025
		Página 40 de 46


wasimikuna
 Firmado digitalmente por VENTURA
 CAYATOPA Gisela FAU
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 22.05.2025 17:38:05 -05:00



ATENCIÓN DE ALERTAS







PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

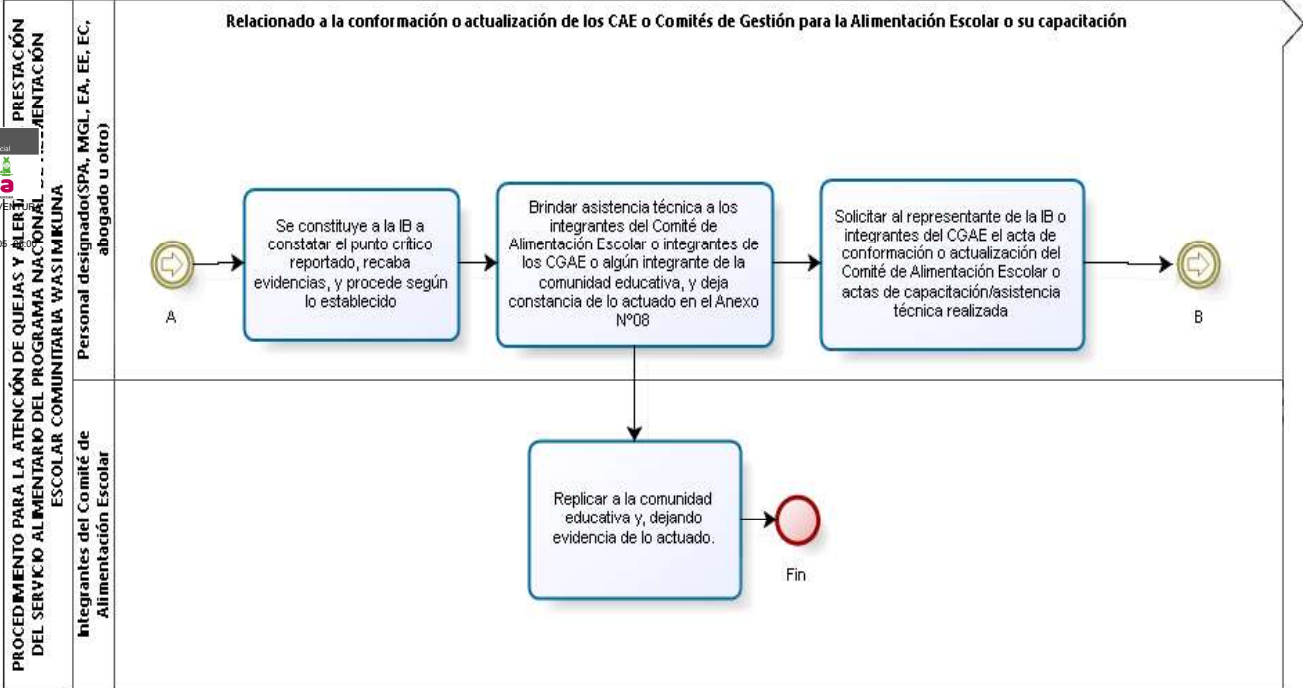
Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA

Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna.

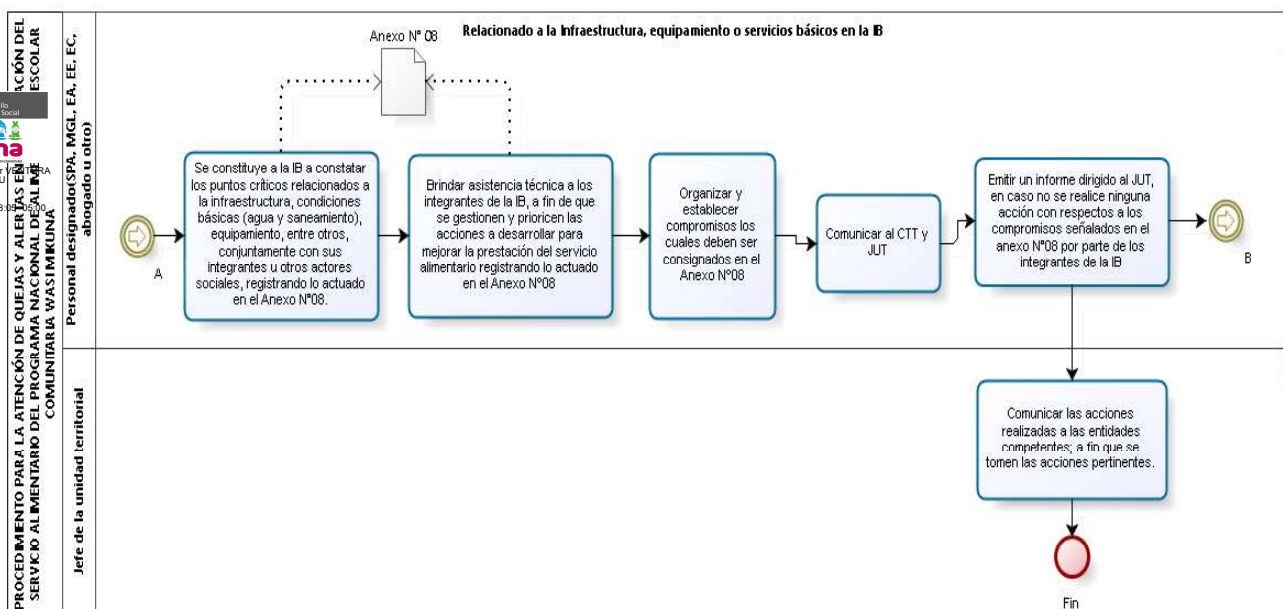
Fecha de aprobación: 22/05/2025

Página 43 de 46

Relacionado a la conformación o actualización de los CAE o Comités de Gestión para la Alimentación Escolar o su capacitación



Firmado digitalmente por VERONICA CAYATOPA Gisela FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 22.05.2025 17:38:03



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA Procedimiento para la atención de quejas y alertas en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria Wasi Mikuna. Fecha de aprobación: 22/05/2025 Página 45 de 46
--	---	--

