

Santiago De Surco, 29 de Octubre del 2019

## RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000334-2019-MIDIS/PNAEQW-DE



# Resolución de Dirección Ejecutiva

### VISTOS:

El Memorando N° D001365-2019-MIDIS/PNAEQW-USME de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D003022-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y el Informe Técnico N° D000094-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000563-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

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

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

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

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000235-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Versión N° 03, que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2020;

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

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ  
GARRO Jose Aurelio FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2019 12:12:30 -05:00

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por MORI  
SUISA Wilians FAU 20550154065  
hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2019 12:09:52 -05:00

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SALAZAR  
CONDOR Víctor Carlos FAU  
20550154065 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2019 11:48:03 -05:00

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 401-2018-MIDIS-PNAEQW, se aprueba el "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compra y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo PRT-033-PNAEQW-USME - Versión N° 1;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación mediante Memorando N° D001365-2019-MIDIS/PNAEQW-USME, remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el proyecto de "Protocolo para la atención de alertas identificadas durante el proceso de compras y la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento PRT-045-PNAEQW-USME - Versión N° 1;

Que, mediante Informe Técnico N° D000094-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y Memorando N° D003022-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización opina favorablemente para la aprobación del documento propuesto, toda vez que cumple con lo establecido en la Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; además, es congruente con el Manual de Operaciones del PNAEQW vigente, con el Plan Operativo Institucional y no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000563-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el proyecto de Procedimiento presentado por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con las condiciones señaladas en la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por lo que considera viable su aprobación;

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

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

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el "Protocolo para la atención de alertas identificadas durante el proceso de compras y la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", código de documento PRT-045-PNAEQW-USME - Versión N° 1, que forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que tendrá vigencia a partir del Proceso de Compras 2020.

**Artículo 2.- DISPONER** que la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 401-2018-MIDIS-PNAEQW, que aprueba el "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compra y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", se mantendrá vigente hasta la finalización de la prestación del servicio alimentario 2019.

**Artículo 3.- DISPONER** que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y el "Protocolo para la atención de alertas identificadas durante el proceso de compras y la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", código de documento PRT-045-PNAEQW-USME - Versión N° 1, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qaliwarma.gob.pe](http://www.qaliwarma.gob.pe)) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

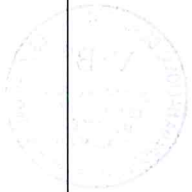
Viceministerio de Prestaciones Sociales




Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-045-PNAEQW-USME	01	18	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000 <b>334</b> -2019-MIDIS/PNAEQW-DE	29 OCT./2019

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS IDENTIFICADAS DURANTE EL PROCESO DE COMPRAS Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA**



<p>ELABORADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación Firma</p>  <p>----- MARTANELA ROSA SAIRE CHOQUEMAQUI Jefa (e) de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Firma</p>  <p>----- WILIAN S MORI ISUISA Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>REVISADO POR:</p> <p>Nombres y Apellidos Jefa o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma</p>  <p>----- JOSE AURELIO RAMIREZ GARRO Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>
--	---	---

## ÍNDICE

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





## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención de las alertas identificadas durante el proceso de compras y la prestación del servicio alimentario en las instituciones educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## 2. ALCANCE

El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para los Comités de Compras, Comités de Alimentación Escolar y por el personal que participa en el proceso de compras y en la prestación del servicio alimentario en las IIEE atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## 3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 3.3. Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, que establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.4. Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el MIDIS y programas sociales adscritos.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 002-2019-MIDIS, que regula los procedimientos generales de compras, de rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la prestación del servicio alimentario.
- 3.7. Resolución Viceministerial N° 083-2019-MINEDU, que Aprueba la Norma Técnica denominada Norma para la Cogestión del Servicio Alimentario implementado con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas y Programas No Escolarizados Públicos de la Educación Básica.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. MAN-009-PNAEQW-UGCTR, Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2. Bases integradas del proceso de compra de raciones y productos, para la provisión del servicio alimentario 2020 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; anexos y formatos o la que la actualice.
- 4.3. PRT-017-PNAEQW-UOP, Protocolo para la conformación y actualización de los Comités de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



- 4.4. PRT-002-PNAEQW-USME, Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.5. PRT-038-PNAEQW-USME, Protocolo para la promoción de la vigilancia social al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## 5. ABREVIATURAS Y SIGLAS

CAE	: Comité de Alimentación Escolar
CC	: Comités de Compra
CTT	: Coordinadora o Coordinador Técnico Territorial
DRE	: Dirección Regional de Educación
EA	: Especialista Alimentario
IE	: Institución Educativa Pública
IIEE	: Instituciones Educativas Públicas
JUT	: Jefa o Jefe de Unidad Territorial
MGL	: Monitora o Monitor de Gestión Local
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
SC	: Supervisora o Supervisor de Compras
SIGO	: Sistema Integrado de Gestión Operativa
UAJ	: Unidad de Asesoría Jurídica
UGEL	: Unidad de Gestión Educativa Local
UGCTR	: Unidad Gestión de Contrataciones y Tránsito de Recursos
USME	: Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
UT	: Unidad Territorial

## 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS



- 6.1. **Alerta**  
Son manifestaciones realizadas que expresan una posible situación de riesgo, identificada durante el proceso de compras o la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.
- 6.2. **Aplicación móvil “QW Actividades”**  
Software diseñado y desarrollado para dispositivos móviles con sistema operativo Android 4.4 en adelante, dicho aplicativo puede ser descargado gratuitamente desde el Play Store de Google, el cual permite sistematizar las actividades de vigilancia social y otras que no son consideradas como supervisión y es realizada por el personal operativo del PNAEQW.
- 6.3. **Autoridad local**  
Son funcionarios del sector público con capacidad de decisión que asumen responsabilidades y que pueden haber sido elegidos democráticamente o designadas por una institución del estado y/o representantes de la sociedad civil organizada.
- 6.4. **Comité de Alimentación Escolar**  
Instancia de representación y participación de la comunidad reconocida por el PNAEQW, responsable de promover y ejecutar acciones durante las fases de recepción, almacenamiento, preparación, distribución y consumo de los alimentos entregados por el PNAEQW.
- 6.5. **Incidencia social**  
Es una actividad cuyo fin se encuentra en la transformación social mediante el diálogo con las autoridades para propuestas y/o acciones que favorezcan la mejora del servicio alimentario.



**6.6. Fuentes de verificación**

Es la información, documentos y/o evidencias (actas de sesiones, declaraciones juradas, fotografías, audios, videos, u otros que sustentan las acciones que se desarrollan durante la atención de las alertas.

**6.7. Punto crítico**

Es la identificación de los problemas, dificultades o limitaciones dentro de la alerta.

**6.8. Riesgo**

Es la probabilidad de que se produzca un evento, expresados en factores o elementos que de no ser mitigados pueden llegar a generar un problema o situación adversa, convirtiéndose en una queja.

**6.9. Sistema Integrado de Gestión Operativa**

Solución web que atiende procesos operativos de las unidades técnicas y unidades territoriales del PNAEQW. Dicha solución web se agrupa en módulos, con la finalidad de administrar, monitorear y supervisar los diferentes procesos, en relación a la prestación del servicio alimentario.

**6.10. Subtipología**

Es la sub clasificación de la tipología donde se identifican diferentes problemas.

**6.11. Tipología**

Es la clasificación que se le asigna a un conjunto de eventos correlacionados entre sí, suscitados como alertas en el proceso de compras y la prestación de servicio alimentario.

**6.12. Veedora o veedor o vigilante social**

Instituciones, organizaciones, personas naturales o representantes del Sistema de Veeduría, que participan en las diferentes etapas del proceso de compras o de la prestación del servicio alimentario, realizando el control social, mediante el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones, lineamientos y procedimientos establecidos por el PNAEQW.

**6.13. Vigilancia social**

Es un mecanismo participativo democrático que permite a la ciudadanía, organizaciones y/o instituciones sociales, ejercer la vigilancia en el proceso de compra a través de la veeduría; o en la prestación del servicio alimentario a través de la vigilancia social al PNAEQW.

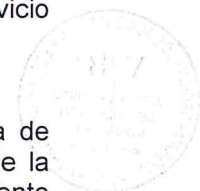
**7. RESPONSABILIDADES**

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

**8. DISPOSICIONES GENERALES**

**8.1.** La USME implementa medidas complementarias de asistencia técnica, capacitación y firmas de acuerdos, convenios y compromisos con los actores involucrados que permitan reducir o mitigar los factores de riesgo, en el marco del modelo de cogestión.

**8.2.** Las alertas son emitidas a las Unidades Territoriales por ciudadanos, organizaciones o instituciones vigilantes sociales, a través de mesa de partes o utilizando otros canales como: teléfono, correo electrónico, redes sociales, de forma verbal u otros.





- 8.3. Las alertas de acuerdo a su naturaleza, se clasifican por tipologías y subtipologías; considerando que:
- a) Durante el proceso de compras, se tendrán en cuenta la clasificación establecida en el Anexo N° 01.
  - b) Durante la prestación del servicio alimentario, se tendrán en cuenta la clasificación establecida en el Anexo N° 02.
- 8.4. Las alertas comunicadas que correspondan a quejas, serán atendidas según el Protocolo para la atención de quejas en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW.
- 8.5. La o el jefe de la USME, comparte con los Órganos del PNAEQW la información respecto a las alertas y sus factores de riesgos identificados para la implementación de acciones de mejora al servicio alimentario.
- 8.6. La o el especialista de monitoreo social de la USME brinda asistencia técnica, y realiza el monitoreo permanente de la atención de las alertas de la UT en la prestación del servicio alimentario.
- 8.7. La o el jefe de la USME brinda información sistematizada a las Unidades Territoriales, sobre las alertas más recurrentes, a fin de que se realice incidencia social para la atención de los puntos críticos con las organizaciones y/o instituciones vinculadas a éstos.
- 8.8. La atención de las alertas está dirigida a establecer espacios de intervención conjunta con las autoridades locales, fortaleciendo capacidades, coordinando, brindando asistencia técnica y generando compromiso para mejorar el servicio alimentario.



## 9. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 9.1. Procedimiento para el registro y organización de la alerta

#### 9.1.1. Registro de la alerta

- a. La UT recibe las alertas para su atención a través de mesa de partes u otros canales como: teléfono, correo electrónico, redes sociales, de forma verbal, entre otros.
- b. La o el JUT dispone el registro de las alertas en el módulo de vigilancia social del SIGO, e informa vía correo electrónico de forma inmediata a la USME cuando tome conocimiento.
- c. La o el CTT o la o el SC registra en el módulo de vigilancia social del SIGO las alertas recibidas en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas.
- d. Las alertas que son generadas desde la Ficha de Alerta de Veeduría o Vigilancia Social (Anexo N° 03) se comunica a la o el CTT en un plazo máximo de veinticuatro (24) para el registro correspondiente en el SIGO.
- e. La o el CTT registra la información sobre las respuestas de las alertas en el módulo de Vigilancia Social del SIGO, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de su remisión y recepción por el vigilante social.

- f. La o el especialista de monitoreo social de la USME realiza el seguimiento y monitoreo en el módulo de vigilancia social del SIGO del registro de las alertas por la UT según los plazos establecidos.

### 9.1.2. Organización para la atención de la alerta

- a. La o el JUT deriva las alertas, de acuerdo al proceso en el que se reporta:
- La alerta relacionada al proceso de compras se deriva y atiende por la o el SC, quien comunica de inmediato a su sectorista de la UGCTR.
  - La alerta relacionada a la prestación del servicio alimentario se deriva a la o el CTT quién designa y comunica vía correo electrónico y otros medios de comunicación accesible a la o el MGL para la atención en campo.
- b. La o el JUT Identifica las alertas según tipologías y subtipologías (Anexo N° 01 y Anexo N° 02) y mantiene el control de la cantidad de alertas en la UT, así como la atención que se realiza.
- c. En caso que la alerta contenga tipologías o subtipologías que involucre la necesidad de dos (2) o más responsables en la UT, se atiende de manera multidisciplinaria, y simultanea donde la o el CTT o la o el SC lidera el equipo de profesionales a efectos de realizar la consolidación de la información proporcionada.

## 9.2. Procedimiento para la atención de alerta

### 9.2.1. Alerta relacionada al Proceso de Compras

- a. La o el JUT remite vía correo electrónico a la o el Jefe de la UGCTR la alerta durante el proceso de compras para conocimiento, asistencia técnica y opinión en el marco de su competencia, con copia a la USME.
- b. La o el SC atiende la alerta de acuerdo a sus competencias durante las setenta y dos (72) horas de haber sido recibida en la UT. Este plazo podría ampliarse en los casos que amerite, y de corresponder evalúa con la o el abogado la pertinencia de la misma y emite opinión a través de informes adjuntando las fuentes de verificación.
- c. La o el SC emite la respuesta oficial a la o el veedor y elabora el informe de atención de la alerta (Anexo N° 04), en coordinación con su respectivo sectorista de la UGCTR.
- d. La o el JUT, complementariamente a lo reportado por la o el SC, podrá ampliar la intervención respecto a lo observado y podrá interponer acciones legales o administrativas de considerarlo pertinente, con asistencia técnica de la UAJ.
- e. La o el especialista de monitoreo social de la USME brinda asistencia técnica a la o el CTT y realiza el monitoreo mensual de la atención de las alertas emitidas durante en el proceso de compras.

### 9.2.2. Alerta relacionada a la Prestación del Servicio Alimentario

- a. La o el JUT atiende las alertas en un plazo de treinta (30) días hábiles, desde la fecha de recepción en la UT, considerando veinte (20) días hábiles para la verificación en la IE por la o el MGL y diez (10) días hábiles para el





informe de respuesta de la UT al vigilante social. En caso de requerir mayor tiempo solicita la ampliación del plazo.

- b. La o el CTT comunica a la o el MGL la alerta y programa la atención de la misma en la IE.
- c. La o el MGL se apersona a la IE e interviene de acuerdo a sus competencias, registra las acciones implementadas en la aplicación móvil "QW Actividades", así como:
  - Recoge evidencia de su acción (fotografías, videos, listas de asistencia u otros).
  - Firma el "Acta de Constatación" (Anexo N° 05).
- d. La o el MGL exporta del módulo de vigilancia social del SIGO el reporte de la atención de la alerta en campo, firma y remite a la o el CTT.
- e. La o el CTT revisa el reporte de la o el MGL, y de requerirse genera documentación complementaria, dirigida a autoridades locales, regionales, con el objetivo de realizar incidencia social para la atención de los puntos críticos.
- f. La o el CTT consolida información respecto a cada alerta y elabora el informe de atención de la alerta (Anexo N° 04) a la o el JUT a fin de remitir la respuesta oficial al vigilante social.
- g. La o el JUT evalúa el informe de atención de la alerta elaborada por la o el CTT, y de estar conforme remite respuesta al vigilante social que emitió la alerta.

### 9.3. Procedimiento de atención de la alerta por tipologías

#### 9.3.1. Problemas que no son competencia del CAE

- a. La o el MGL constata los puntos críticos comunicados por el vigilante social, relacionado a problemas en infraestructura, condiciones básicas (agua y saneamiento), equipamiento, control de plagas, entre otros.
- b. La o el MGL brinda asistencia técnica al CAE para canalizar la atención de los puntos críticos a las instituciones o sectores competentes responsables de atender las deficiencias identificadas.
- c. La o el MGL brinda asistencia técnica al CAE para la gestión e implementación de ambientes para la prestación del servicio alimentario.
- d. En caso la institución no realice ninguna acción, la o el MGL remite un informe a la o el CTT, quién informa a la o el JUT para que reitere la atención u otra acción, con la finalidad que la IE priorice el tema.

#### 9.3.2. Problemas de organización y gestión del CAE

- a. La o el MGL se constituye a la IE, de ser posible en compañía de alguna autoridad local para la atención de la alerta comunicada y reunirse con el CAE para establecer compromisos para mejorar su gestión.
- b. La o el MGL conjuntamente con el CAE, prioriza las acciones a desarrollar para mejorar su gestión, iniciando con las que afecten directamente la calidad del servicio alimentario.





- c. La o el MGL realiza el seguimiento de las actividades priorizadas, a fin de verificar su cumplimiento. En caso no exista mejora en la gestión, remite un informe a la o el CTT sobre la situación encontrada a partir del seguimiento.
- d. La o el CTT, analiza y evalúa lo informado y remite un informe a la o el JUT, que será revisado con la o el abogado para opinión legal que se remite a la UGEL o DRE en el marco de la Resolución Vice Ministerial N°083-2019-MINEDU.
- e. Si una de las actividades priorizadas implica la actualización del CAE, se procederá de acuerdo al Protocolo para la conformación y actualización de los Comité de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas del PNAEQW.
- f. Si una de las actividades priorizadas implica la ambientación de un lugar adecuado para el servicio alimentario en la IE, la o el MGL coordina con el CAE para convocar una reunión conjuntamente con los padres de familia, a fin de comprometerlos para la ambientación de dicho lugar. Los compromisos asumidos deben ser parte del acta de la reunión.
- g. La o el MGL brinda asistencia técnica al CAE relacionado al motivo de la alerta comunicada y recaba las fuentes de verificación para la elaboración del informe correspondiente.
- h. La o el MGL registra el proceso de atención de la alerta en la aplicación móvil "QW Actividades".

### 9.3.3. Problemas del CAE relacionados a la operatividad del servicio alimentario

- a. La o el MGL realiza la constatación de las observaciones identificadas en la IE, utilizando la Ficha de Supervisión de IE señalado en el Protocolo para la Supervisión de la Prestación del Servicio Alimentario en Instituciones Educativas atendidas por el PNAEQW.
- b. La o el MGL brinda asistencia técnica al CAE con relación a los puntos críticos comunicados: inadecuada práctica de manipulación, orden y limpieza de las áreas de almacenamiento, preparación, y consumo; prácticas de higiene, uso de indumentaria, dosificación y programación de menús entre otros, a fin de mejorar la calidad del servicio alimentario, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el PNAEQW.
- c. La o el EA y/o la o el MGL reforzará la importancia de preparar los alimentos de acuerdo al menú programado y respeto a la dosificación de los grupos de alimentos o combinaciones, procediendo de acuerdo a los Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del PNAEQW.
- d. La o el MGL remite el reporte de la verificación de la alerta a la o el CTT, quien evalúa dicha información y de corresponder la o el JUT hará de conocimiento a la UGEL o DRE en el marco de la Resolución Vice Ministerial N°083-2019-MINEDU.
- e. La o el MGL registra el proceso de atención de la alerta en la aplicación móvil "QW Actividades".



### 9.3.4. Problemas relacionados al fortalecimiento de capacidades del CAE (organización, operatividad y gestión)

- a. La o el MGL, se constituye a la IE a fin de corroborar la alerta relacionada a capacitaciones dirigidas al CAE.
- b. La o el MGL, brinda asistencia técnica a los miembros del CAE o algún miembro de la comunidad educativa con relación a los puntos críticos identificados en la alerta; en este último caso el integrante de la comunidad educativa firma un compromiso de realizar la réplica a los integrantes del CAE.
- c. La o el MGL y/o la o el EA, realiza la asistencia técnica de manera participativa, en temas de preparación del menú, utilizando la metodología educativa para adultos; asimismo, intercambia experiencias relacionadas a las buenas prácticas de manipulación e higiene de alimentos.
- d. Una vez verificada la alerta la o el EA, realiza una sesión demostrativa con los productos observados, dirigido al CAE, padres de familia y/o cocineras; asimismo, sensibiliza en la importancia del consumo de los productos a las niñas y los niños, resaltando sus propiedades y el beneficio a la salud.
- e. La o el EA y/o la o el MGL refuerza la importancia de preparar los alimentos de acuerdo al menú programado y el respeto a la dosificación de los grupos de alimentos o combinaciones, procediendo de acuerdo a los Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del PNAEQW.



### 9.4. Procedimiento para la atención de alertas identificadas desde el PNAEQW.

- 9.4.1. La o el especialista de la USME, elabora una base de datos respecto a indicadores de riesgo con las alertas identificadas por los vigilantes sociales, complementándose con lo identificado por la o el MGL durante sus actividades de supervisión a IE, para determinar la prioridad de intervención respecto a las alertas, en los diferentes niveles de gobierno, la cual es compartida a todas las Unidades Territoriales a través de informes, reportes u otros.
- 9.4.2. Elementos que considera la o el especialista de monitoreo social de la USME para determinar riesgos e identificar alertas a la prestación del servicio alimentario están relacionados a indicadores de:
  - Infraestructura
  - Equipamiento
  - Organización y gestión del CAE
  - Recepción de raciones o productos
  - Almacenamiento de productos
  - Preparación de alimentos
  - Consumo

### 9.5. Monitoreo y seguimiento de la información de las alertas

- 9.5.1. La o el JUT y su equipo técnico analizan el informe de los casos alertados y establecen acciones de gestión según problemas identificados y por niveles de gobierno, entre los que tenemos ámbito regional, provincial, distrital y problemas de las IIEE.
- 9.5.2. La o el especialista de monitoreo social de la USME, realiza el seguimiento y monitoreo en el módulo de vigilancia social en el SIGO de la atención de las

alertas realizadas por las UT (registro, organización, atención) y realiza las recomendaciones que correspondan.

- 9.5.3. La o el especialista de monitoreo social de la USME, consolida información de los casos de alertas según tipologías y subtipologías, nivel de incidencia social y ubicación geográfica de la IE, e informa a cada UT para dar seguimiento a la intervención.

## IX. ANEXOS



ANEXO N° 01: Clasificación de alertas durante el Proceso de Compras.

ANEXO N° 02: Clasificación de alertas durante la Prestación del Servicio Alimentario.

ANEXO N° 03: PRT-045-PNAEQW-USME-FOR-001, Ficha de Alerta de Veeduría y Vigilancia Social.

ANEXO N° 04: Modelo de Informe de Atención de la Alerta.

ANEXO N° 05: PRT-045-PNAEQW-USME-FOR-002, Acta de Constatación.





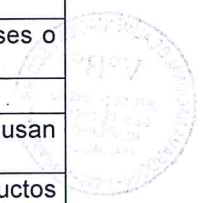
**ANEXO N° 01: CLASIFICACIÓN DE ALERTAS DURANTE EL PROCESO DE COMPRAS**

TIPOLOGÍA		SUBTIPOLOGÍA (Puntos críticos)	
1	Problemas en la presentación y cierre de propuestas del proceso de compras	1.1.	Problemas para el registro en la plataforma virtual.
		1.2.	Problemas para acceder al código de registro.
		1.3.	Otros temas.
2	Problemas durante la evaluación de propuestas técnicas y económicas para el proceso de compras	2.1.	Los integrantes del comité evidencian desconocimiento de los documentos normativos que rigen el proceso de compra.
		2.2.	No publicación de las actas de la sesión del comité u otros similares en la web del PNAEQW.
		2.3.	Supervisor de Compras u otro personal del PNAEQW, asume funciones que no están establecidas dentro de su competencia.
		2.4.	Otros temas.
3	Problemas durante la supervisión a establecimientos de postores	3.1.	Problemas del PNAEQW para la supervisión a establecimientos de postores.
		3.2.	No publicación de los resultados de la evaluación de postores en la página web del PNAEQW.
		3.3.	Otros temas.



**ANEXO N° 02: CLASIFICACIÓN DE ALERTAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO**

TIPOLOGÍA		SUBTIPOLOGÍA (Puntos críticos)	
1	Problemas que no son competencia del CAE	1.1.	IE no cuenta con un certificado de control de plagas vigente.
		1.2.	IE no cuenta con servicios básicos, o son inadecuados.
		1.3.	IE tiene inadecuada infraestructura.
		1.4.	IE no cuenta con almacén, cocina o comedor.
		1.5.	Otros temas.
2	Problemas de organización y gestión del CAE	2.1.	CAE incompleto, o no está actualizado, o sin acta de constitución.
		2.2.	El servido de desayuno y/o almuerzo no cumple el horario establecido.
		2.3.	CAE tiene problemas en la recepción de alimentos que pone en riesgo legalidad de entrega de alimentos por proveedores.
		2.4.	Alimentos no se preparan en la IE o se preparan en cada hogar.
		2.5.	No se emplea agua segura para lavar utensilios o para cocinar.
		2.6.	CAE no cuenta con copia del acta de entrega y recepción de productos o el acta carece de alguna información (fechas, datos y firma de integrantes del CAE, otros).
		2.7.	CAE no cuenta con equipamiento para la preparación y servido adecuado (cocina, utensilios, mesas, sillas, u otros).
		2.8.	No se brindó el servicio alimentario el primer día de clases o durante el día de la vigilancia social.
		2.9.	Otros temas.
3	Problemas del CAE relacionados a la operatividad del servicio alimentario	3.1.	Personas que preparan, sirven y distribuyen no usan correctamente la indumentaria.
		3.2.	CAE no cuenta con registro de entradas y salidas de productos (Kárdex).
		3.3.	La organización de los productos / alimentos no tienen un rótulo en un lugar visible donde figure: fecha de vencimiento, fecha de ingreso y fecha de salida del producto.
		3.4.	El almacén cuenta con sobre stock de alimentos.
		3.5.	Se encuentran alimentos de entregas anteriores, o no aplican Producto que entra, Producto que sale (P.E.P.S.)
		3.6.	Responsabilidades no asumidas por el CAE, que dificulta el servicio alimentario.
		3.7.	Problemas de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) y Buenas Prácticas de Higiene (BPH).
		3.8.	Problemas en las combinaciones, dosificaciones de Alimentos.
		3.9.	Los niños/as usuarios consumen más de una ración.
		3.10.	Existen productos / alimentos vencidos en el almacén.
		3.11.	CAE se niega a recepcionar las raciones o Productos.
		3.12.	Desechos no se ponen en tachos con tapa.
		3.13.	Usuarios no se lavan las manos, ni se cepillan los dientes.
		3.14.	Otros temas.
4	Problemas relacionados al fortalecimiento de capacidades del CAE (organización, operatividad y gestión)	4.1.	CAE o responsables de almacén, preparación, servido y/o distribución no han recibido capacitación.
		4.2.	Sobran o faltan alimentos de la entrega anterior.
		4.3.	En la programación del menú no se consideran alimentos propios de la región.
		4.4.	Los alimentos ofrecidos a los niños/as usuarios no son agradables, ni consumidos totalmente por ellos.
		4.5.	Otros temas.





ANEXO N° 03

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-045-PNAEQW-UGCTR-FOR-001
Versión N° 01	<b>FICHA DE ALERTA DE VEEDURÍA Y VIGILANCIA SOCIAL</b>				Página 1 de 1

<b>Unidad Territorial:</b>	
<b>Persona responsable del registro de la Alerta</b>	
Nombres y Apellidos:	
Cargo:	
<b>1. Datos del Vigilante Social que reporta la alerta</b>	
Fecha: / / Hora: AM/PM en que se conoció el evento	
Nombre del Vigilante Social:	
<b>2. Datos de la IE donde se produjo la alerta</b>	
Departamento:	Provincia: Distrito:
Centro Poblado:	
Nombre de la IE:	Código Modular:
Nivel: Inicial ( ) Primaria ( ) Secundaria ( )	Turno: Mañana ( ) Tarde ( )
Total de alumnos de la IE:	
Modalidad de atención: Raciones ( ) Productos ( )	
<b>3. Identificación y clasificación de la alerta según proceso y tipología</b>	
<b>Procesos</b>	<b>Tipologías</b>
<b>Proceso de compras</b>	Problemas en la presentación y cierre de propuestas del proceso de compras ( )
	Problemas durante la evaluación de propuestas técnicas y económicas ( )
	Problemas durante la supervisión a establecimientos de postores ( )
	Otros ( )
<b>Prestación del servicio alimentario</b>	Problemas que no son competencia del CAE ( )
	Problemas de organización y gestión del CAE ( )
	Problemas del CAE relacionados a la operatividad del servicio alimentario ( )
	Problemas relacionados al fortalecimiento de capacidades del CAE ( )
Otros ( )	
<b>3. Descripción de la alerta identificada (según subtipologías o puntos críticos)</b>	
<b>Observaciones/otros:</b>	



\_\_\_\_\_  
Firma del personal que registra la alerta  
Nombres y Apellidos: .....



DNI N°: .....

**ANEXO N° 04: MODELO DE INFORME DE ATENCION DE LA ALERTA**

**INFORME N° -20\_\_-MIDIS/PNAEQW-CTTUT\_\_**

- A** : < Colocar nombre en mayúsculas >  
Jefe de la Unidad Territorial \_\_\_\_\_
- Asunto** : Respecto a la atención de la alerta suscitada en la IE N° \_\_\_\_\_  
"\_\_\_\_\_" (Nombre de la IE), \_\_\_\_\_ (consignar la fecha del evento),  
situada en el distrito \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_.
- Referencia** : a) \_\_\_\_\_ (Memorando, oficio, carta, correo electrónico u otro documento por el cual se toma conocimiento de la alerta)  
b) \_\_\_\_\_ (Informes de los Especialistas, actores, autoridades y otros que participaron en el caso alerta).

**Lugar y Fecha:**

Tengo a bien dirigirme a usted, con relación a los documentos de la referencia, a fin de informar sobre el caso suscitado en IIEE N° \_\_\_\_\_, respecto al \_\_\_\_\_ (detallar el motivo que genera la alerta Ejemplo: **CASO N° \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ puntos críticos.**

**I. ANTECEDENTES < Debe señalarse todos los hechos o documentos relacionados al caso >**

- 1.1 Consignar los Memorandos, oficios, notas periodísticas, correos electrónicos u otros documentos a través de los cuales se toma conocimiento de la alerta, detallar de manera breve los hechos ocurridos y el actor social a través del cual se tomó conocimiento el caso.

**II. BASE NORMATIVA < Consignar en el presente acápite, las normas o lineamientos vigentes relacionados con la atención de la alerta >**

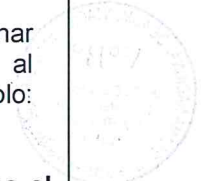
- 2.1 Protocolo de Acción frente a Alertas durante el proceso de compra y la gestión del servicio alimentario del PNAEQW.
- 2.2 Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario en las instituciones educativas atendidas por el PNAEQW.
- 2.3 Otros: \_\_\_\_\_

**III. OBJETO**

- 3.1 Describir brevemente los temas del caso alerta que serán materia del análisis.

**IV. ANÁLISIS:**

De la información o documentación relevante que será evaluada o analizada para el cierre del caso, se debe considerar lo siguiente:



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

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

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

- 4.2 \_\_\_\_\_ < Detallar de manera sucinta las acciones realizadas por los actores sociales que intervinieron en el caso >.
- 4.3 \_\_\_\_\_ < Precisar las acciones a implementar y/o compromisos, a fin de mitigar el riesgo, a efectos que la alerta no se vuelva a suscitar, detallar las acciones pendientes y/o resultados pendientes de remitir por las autoridades que han intervenido en la alerta de ser el caso >.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 \_\_\_\_\_ < Precisar si el caso estuvo o no relacionado con la gestión del servicio alimentario brindado por el PNAEQW >.
- 5.2 \_\_\_\_\_ < Detallar las conclusiones provenientes del análisis, lo que se concluye debe de estar considerado en el análisis, no sólo en las fuentes de verificación, adjuntas al informe, las conclusiones deben estar consignadas en forma sucinta y de forma clara y precisa >.
- 5.3 \_\_\_\_\_ < De existir varios temas y/o hallazgos reportados en un mismo caso, se debe consignar conclusiones por cada punto crítico o hallazgo reportado >.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 \_\_\_\_\_ < Detallar recomendaciones y/o proponer acciones a desarrollar, a fin de mitigar el riesgo y/o evitar que el caso se vuelva a presentar >.
- 6.2 \_\_\_\_\_ < Recomendar acciones a ejecutar por los Órganos del PNAEQW u otros organismos externos >.

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





ANEXO N° 05

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-045-PNAEQW-UGCTR-FOR-002
Versión N° 01	<b>ACTA DE CONSTATACIÓN</b>				Página 1 de 2

Siendo las.....horas del día..... de.....del año.....en las instalaciones de la institución educativa (Nombre y/o Número)....., Código modular N°.....del Centro Poblado.....,del distrito de....., provincia de....., modalidad de atención....., proveedor....., ítems.....

**Por parte del PNAEQW:**

- Monitora (o) de Gestión Local: .....
- Supervisora (o) de Plantas y Almacenes.....
- Otro Especialista del PNAEQW: .....

**Por parte del Comité de Alimentación Escolar:**

- Presidenta o Presidente del CAE: .....
- Secretaria o Secretario del CAE: .....
- El (la) vocal del CAE: .....
- 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 :**

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

**Detallar de manera sucinta el motivo que generó la Alerta**

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

**Dejan constancia de lo siguiente:**

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



