



# Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 018-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 12 de enero de 2016.

## VISTO:

El Memorando N° 38-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, mediante el cual la Unidad de Planeamiento y Presupuesto remite la propuesta del "Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad" en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y el Informe N° 035-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS, con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

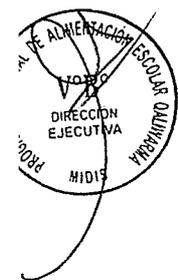
Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS y N° 004-2015-MIDIS, se dispuso que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonia Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de gestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 017-2016-MIDS/PNAEQW, se aprobó el "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas" (Código PRO-003-PNAEQW-UPP, Versión N° 01) en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprobó la "Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma";

Que, el presente "Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad", tiene por objetivo recoger información mediante la formulación de preguntas que se realizan a los encuestados en una entrevista personal, por teléfono o por correo electrónico, con la pretensión de hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia a partir de los resultados obtenidos de la muestra, que permita tomar acciones correctivas y de mejoras del servicio ofrecido al encuestado;



Que, mediante Memorando N° 38-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, señala que la propuesta del "Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad", establece estandarizar los procedimientos para efectuar la planificación, recolección y análisis e interpretación de datos, a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, para medir el grado de satisfacción del encuestado (cliente) del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, establece que la Dirección Ejecutiva, constituye la unidad de mayor autoridad ejecutiva y administrativa del Programa, pudiendo emitir la Resolución respectiva en el marco de sus atribuciones;

Con la visación de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas por el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y modificatorias, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 136-2015-MIDIS;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad" en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con Código PRO N° 006-PNAEQW-UPP, Versión N° 01, que en anexo adjunto forma parte integral de la presente resolución; dejándose sin efecto cualquier disposición que se oponga al presente Procedimiento.

**Artículo 2°.-** Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qw.gob.pe](http://www.qw.gob.pe)), para conocimiento de los interesados y público en general.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Ing. MARIA MONICA MORENO SAAVEDRA  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma  
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

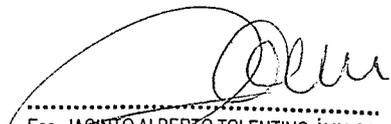
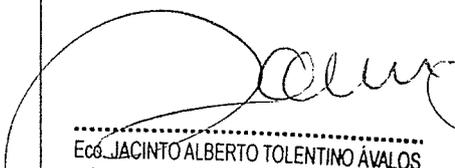
Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Alimentación Escolar  
QALI WARMA

### PROCEDIMIENTO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRO-006 -PNAEQW-UPP	01	10	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018 -2016-MIDIS-PNAEQW	12 / 01 / 2016

### PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:
Nombres y Apellidos Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto Firma	Nombres y Apellidos Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto Firma	Nombres y Apellidos Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma
 Eco. JACINTO ALBERTO TOLENTINO ÁVALOS Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	 Eco. JACINTO ALBERTO TOLENTINO ÁVALOS Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL	 Rosario Mercedes Gonzales Cabañez Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

## INDICE

I.	OBJETIVO	03
II.	ALCANCE	03
III.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	03
IV.	DEFINICIÓN DE TERMINOS	03
V.	RESPONSABLES	04
VI.	DISPOSICION GENERAL	04
VII.	DESCRIPCIÓN DELPROCEDIMIENTO	05
VIII.	REGISTROS	07
IX.	ANEXOS:	08
	Anexo N° 01: Resultados y calificación de encuestas de satisfacción.	08
	Anexo N° 02: Encuesta de Satisfacción	10



## PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### I. OBJETIVO

Recoger información mediante la formulación de preguntas que se realizan a los encuestados en una entrevista personal, por teléfono o por correo electrónico, con la pretensión de hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia a partir de los resultados obtenidos de la muestra, que permita tomar acciones correctivas y de mejoras del servicio ofrecido al encuestado, relacionado en:

- Conocer el grado de satisfacción de los clientes.
- Obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos.
- Detectar oportunidades de mejoras.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Entender las expectativas de los clientes (saber si recomendarían el servicio a otros proveedores potenciales, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles, entre otros).

Así como estandarizar los procedimientos para efectuar la planificación, recolección y análisis e interpretación de datos, a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, para medir el grado de satisfacción del encuestado (cliente).

### II. ALCANCE

Las disposiciones de este instructivo son de aplicación y cumplimiento obligatorio del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), la misma que se inicia con la planificación, desarrollo, tabulación, análisis de resultados de la encuesta, y termina con la entrega de recomendaciones a la alta Dirección para que adopte las acciones correctivas y mejoras a que hubiera lugar.

### III. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

4.1. PRO-003-PNAEQW-UPP. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

### IV. DEFINICION DE TERMINOS

#### 6.1. CLIENTE:

Es la persona, empresa u organización que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que PNAEQW puede satisfacer, en este aspecto el cliente está referido a los Proveedores de la modalidad productos y/o modalidad raciones que brinda el servicio de la prestación del servicio alimentario a los usuarios del PNAEQW.

#### 6.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Es un estudio empírico para determinar el grado de satisfacción del encuestado (cliente). Las encuestas de satisfacción sirven para tomar decisiones en base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.



### 6.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Nivel del estado de ánimo del cliente, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. También, se dice que es el resultado de la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos en relación a sus expectativas.

### 6.4. LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN:

Los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- i) **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- ii) **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- iii) **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

## V. RESPONSABLES

### 5.1. Dirección Ejecutiva

- a) Determinar las acciones de mejora
- b) Aprobar envío de encuestas a clientes que no han sido considerados en la muestra inicial

### 5.2. Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

- a) Analizar los resultados de las encuestas.
- b) Analizar los resultados del grado de la satisfacción.

### 5.3. Comité de Calidad

- a) Responsable de revisar y actualizar la "Encuesta de satisfacción"
- b) Determinar el universo a encuestar
- c) Proponer correcciones y acciones correctivas de acuerdo al resultado de las encuestas y las presenta.

### 5.4. Orientadora

- a) Enviar las encuestas y realizar el seguimiento de las mismas hasta su respuesta, según lo establecido en el presente instructivo.
- b) Tabular las encuestas.

## VI. DISPOSICION GENERAL

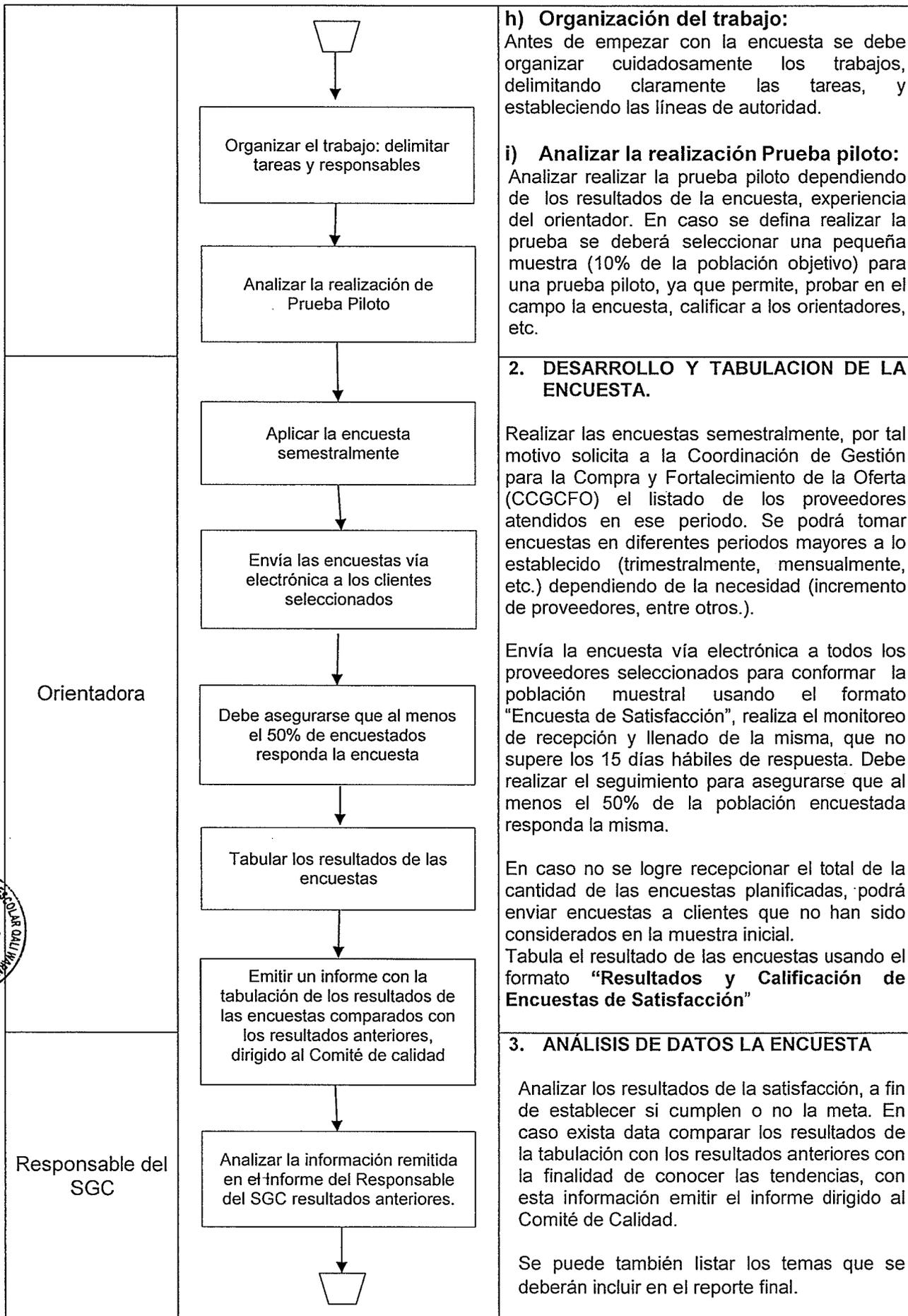
El presente Instructivo podrá ser modificado y actualizado por efectos de evaluaciones periódicas en su aplicación (anual), por parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

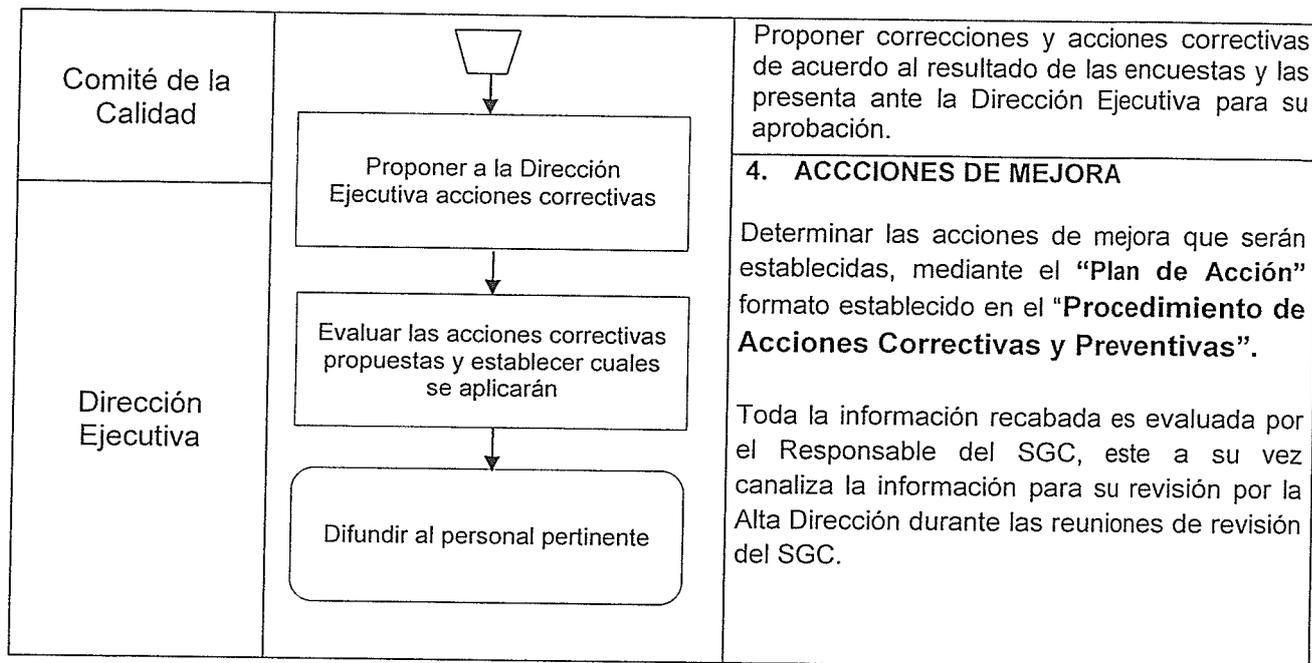


VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN
<p>Comité de Calidad</p>	<pre> graph TD     A([Establece objetivos de la encuesta, define población que va ser muestreada, decide sobre método de medición]) --&gt; B[Definir la población y muestra de la encuesta encuestados]     B --&gt; C[Establecer Método de medición]     C --&gt; D[Elabora y actualiza el formato "Encuestas de Satisfacción Cliente"]     D --&gt; E[Se reúnen anualmente, a fin de proponer mejoras para el formato "Encuestas de Satisfacción"]     E --&gt; F[Elige el marco de muestreo al azar con la lista de proveedores]     F --&gt; G[Seleccionar y adiestrar a Orientadores]     G --&gt; H[ ]     style H fill:none,stroke:none     </pre>	<p><b>1. PLANIFICACIÓN DE ENCUESTA</b></p> <p><b>a) Planeamiento de objetivos de la encuesta:</b> Establecer los objetivos de la encuesta de manera clara, concisa, simple y suficiente.</p> <p><b>b) Población objetivo</b> Establecer la población objetivo a encuestar</p> <p><b>c) Diseño de muestreo</b> Definir la población que va a ser muestreada, la cual debe precisarse de acuerdo a los conceptos y variables que se quieren medir, y para el muestreo se usara la siguiente formula:</p> $n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e^2 (N - 1) ) + Z^2 * P * Q}$ <p>Dónde:</p> <p>n=Tamaño de la muestra N=Tamaño de la población o universo z=1.96 que corresponde al 95% de nivel de confianza p= La proporción de la población total que tiene o sufre de la característica a estudiar se asume un 0.5. q= 1 - p e= Grado de precisión deseado, usualmente asignado a 0.05 (aceptar 5% de error experimental)</p> <p><b>d) Establecer el método de medición</b> Decidir sobre el método de medición estos son usualmente: entrevistas personales vía telefónica, vía correo, entre otros</p> <p><b>e) Elabora o Actualiza la encuesta</b> Elaborar y actualizar el formato de "Encuesta de satisfacción". La encuesta será revisada anualmente a fin de evaluar la necesidad de efectuar modificaciones.</p> <p><b>f) Elección del marco de muestreo</b> Determina los clientes a encuestar aleatoriamente.</p> <p>Nota1: se recomienda no modificar constantemente las preguntas de la encuesta ya que no permitiría parámetros de comparación de un periodo a otro.</p> <p>Nota2: La primera encuesta tomada se hará a la totalidad de clientes, a fin de tener una línea base.</p> <p><b>g) Selección y adiestramiento de los orientadores:</b> Seleccionar y adiestrar cuidadosamente a los orientadores, a fin recolectar apropiadamente los datos, en caso se realice consultas sobre las preguntas y cómo llenarlas.</p>







VIII. REGISTROS

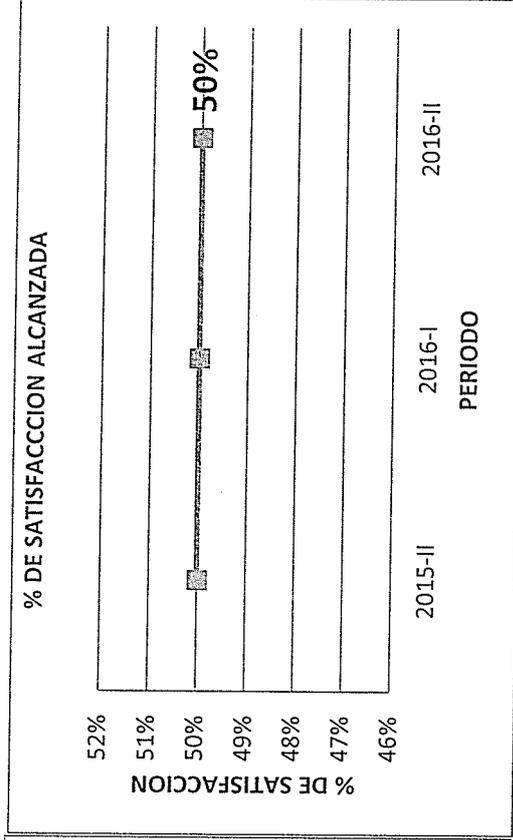
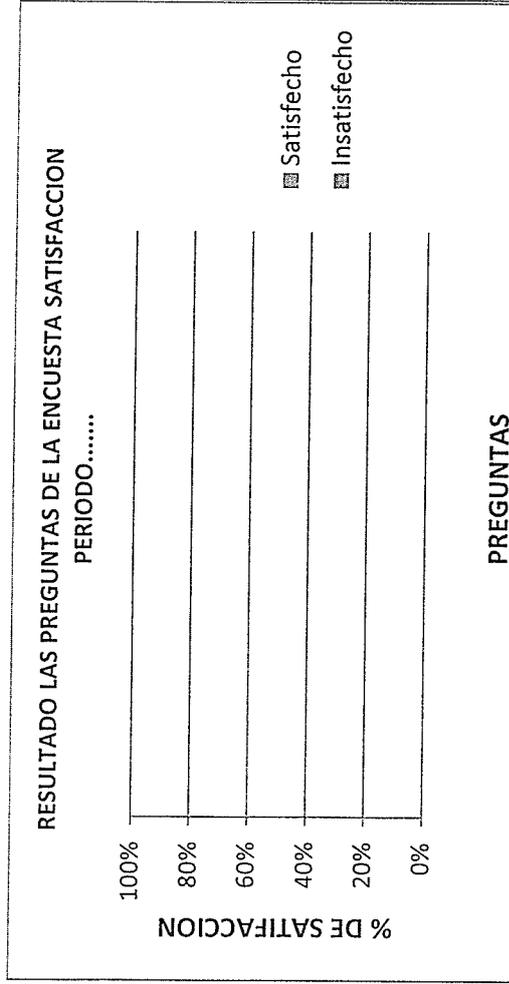
Registro	Responsable
1. “Resultados y Calificación de Encuestas de Satisfacción”	Responsable del SGC
2. “Encuesta de Satisfacción”	Responsable del SGC
3. “Plan de Acción”	Responsable del SGC





% de Satisfacción obtenido en la encuesta:	<b>0%</b>
<b>Meta:</b>	<b>&gt;= 50%</b>

2016-I	2016-II	2017-I	2017-II
0%			
50%			



ANEXO N° 02. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	PRO- -PNAEQW-FOR-002
		Página... de....
CONSORCIO/ EMPRESA:		FECHA:
NOMBRE:		TELEFONO:
MAIL:		
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por el PNAEQW.		
<b>MARQUE SU RESPUESTA</b>		
<b>1. ¿ El PNAEQW cumple adecuadamente con el Pago Oportuno ?</b>		
<input type="checkbox"/> SIEMPRE <input type="checkbox"/> CON FRECUENCIA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA		
En caso su respuesta haya sido A veces o Nunca. Marcar la opción que corresponda		
a) Falta de asesoría e información del Supervisor de Compras de QW b) Falta de seguimiento de la unidad Territorial c) Incumplimiento de la fecha de presentación de expediente según cronograma del contrato d) Documentación sustentatoria inadecuada e) Demora en la ejecución del pago por parte de QW f) Otros.....		
<b>2. ¿ El PNAEQW cumple adecuadamente con el Pago Completo ?</b>		
<input type="checkbox"/> SIEMPRE <input type="checkbox"/> CON FRECUENCIA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA		
En caso su respuesta haya sido A veces o Nunca. Marcar la opción que corresponda		
a) Penalidad b) Deducciones c) Instituciones educativas cerradas e) Otros.....		
<b>3. Ha sido proveedor de Qali Warma en los años anteriores al 201__ ?</b>		
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Si su respuesta es SI completar la pregunta 4. Si su respuesta es NO pase a la pregunta 5.		
<b>4. ¿Cuál es su percepción del servicio de pago del 201__ con respecto a los años anteriores?</b>		
<input type="checkbox"/> MEJOR <input type="checkbox"/> IGUAL <input type="checkbox"/> PEOR		
<b>5. Alguna vez consultó a Qali Warma – Sede Central el estado de su pago:</b>		
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Si su respuesta es Si conteste la pregunta 6. Caso contrario conteste la pregunta 8.		
<b>6. Indicar el medio por el cual realizo la consulta de su pago:</b>		
<input type="checkbox"/> PRESENCIAL <input type="checkbox"/> TELEFONO <input type="checkbox"/> CORREO <input type="checkbox"/> OTROS _____		
<b>7. Evalué el servicio de Atención a su consulta (Sede Central)</b>		
<input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> MUY MALA		
En caso su respuesta haya sido Mala o Muy Mala. Marcar la opción que corresponda		
Información imprecisa Por qué:		
b) La cordialidad en el trato c) La rapidez de respuesta a su consulta d) Atención posterior al contacto e) Otros.....		
<b>8. Sus comentarios, inquietudes, sugerencias, felicitaciones, son bien recibidas y nos hace crecer cada día más, por favor escribalas aquí:</b>		

