

Santiago De Surco, 29 de Marzo del 2021

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D00097-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D000801-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000172-2021-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/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa, funciones específicas de las unidades que lo integran, así como los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad;

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, modificación, y aprobación de los documentos técnicos normativos que requieren los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para garantizar el desarrollo de sus procesos;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018-2016-MIDIS/PNAEQW se aprueba 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 de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 1, el cual tiene por objeto recoger información mediante la formulación de preguntas que se realizan a los encuestados, 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;

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:18:58 -05:00

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:18:58 -05:00

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 13 del “Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es responsable de proponer, implementar, mantener, asegurar y realizar el seguimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, en coordinación con el Comité de Calidad del Programa, conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D000801-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización solicita la aprobación del documento normativo denominado “Procedimiento para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 2, cuyo objetivo es establecer las actividades para la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad” del Programa, que permita obtener información oportuna y confiable de las/los clientas/es del Sistema de Gestión de la Calidad, en el marco del proceso de mejora continua;

Que, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, la propuesta de documento normativo tiene por finalidad mejorar la calidad de la prestación del servicio alimentario, dando cumplimiento al requisito 9.1.2 establecido en la Norma ISO 9001:2015 cuya finalidad es aumentar la satisfacción del cliente (proveedor/a del servicio alimentario), mediante los procesos de mejora continua, por lo que emiten opinión favorable a la aprobación de la propuesta del documento normativo;

Que, mediante Informe N° D000172-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que mediante Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, se aprueba la Directiva N° 004-2015-MIDIS “Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” cuya aplicación es para todos los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; la misma que se ejecuta tomando en consideración las características de cada programa social en materia de metas, objetivos, marco legal, estructura orgánica, necesidades y servicios que brinda;

Que, se señala en el citado Informe que en el literal b) del sub numeral 9.2.6 “De la mejora continua” de la citada Directiva se señala que *“b) Las acciones de mejora del SGC deben fundamentarse en los resultados de la medición y seguimiento de los procesos, la satisfacción de los(as) usuarios(as), la implementación de acciones de control del servicio no conforme, y el análisis de datos.”*;

Que, teniendo en consideración lo previsto en la normativa antes comentada, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que es conveniente la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el “Procedimiento para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 2, propuesto por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el cual no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia;

Con el visado de 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 normas modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Procedimiento para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 2, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO a partir de la fecha la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018-2016-MIDIS/PNAEQW que aprueba 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 de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 1.

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

Artículo 4.- DISPONER la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, y el “Procedimiento para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, Versión 2, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe)

Regístrese y comuníquese.



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-UPPM	02	13	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000097 -2021-MIDIS-PNAEQW-DE	29 / 03 / 2021

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento,
Presupuesto y Modernización

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ
Edgar Alejandro FAU 20550154065
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.03.2021 20:33:54 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento,
Presupuesto y Modernización

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ
Edgar Alejandro FAU 20550154065
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.03.2021 20:34:04 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.03.2021 21:04:09 -05:00

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	3
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	3
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	4
VII.	RESPONSABILIDADES	4
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	4
IX.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
X.	ANEXOS.....	7
XI.	DIAGRAMAS DE FLUJO.....	13



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:34:25 -05:00

I. Objetivo

Establecer las actividades para la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad” del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que permita obtener información oportuna y confiable de las/los clientas/es del Sistema de Gestión de la Calidad, en el marco del proceso de mejora continua.

II. Alcance

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma involucrados en la ejecución de la encuesta de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.

III. Base Normativa

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Decreto supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 3.4. Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, que aprueba los lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

IV. Documentos de Referencias

- 4.1. PRO-003-PNAEQW-UPP, Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- 4.2. MAN-004-PNAEQW-UPPM, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

V. Definición de Términos

5.1. Clienta/e

Es la persona, empresa u organización que tiene cierta necesidad de un producto o servicio que la organización puede proporcionar; en ese sentido, respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, la/el clienta/e está referido a las/los proveedoras/es de la modalidad productos y/o modalidad raciones, que proporcionan los alimentos para la prestación del servicio alimentario escolar.



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:34:37 -05:00

5.2. Encuesta de Satisfacción

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

5.3. Satisfacción de la/del Cliente/a

Nivel del estado de ánimo de la/del cliente/a, 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 de la/del cliente/a sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos en relación a sus expectativas.

5.4. Los Niveles de Satisfacción

Las/los clientes/es experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- a) **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas de la/del cliente/a.
- b) **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas de la/del cliente/a.
- c) **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas de la/del cliente.

5.5. Servqual

En una herramienta que define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las Percepciones (P) y Expectativas (E). La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda a la/el cliente/a.

VI. Abreviaturas y Siglas

PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
SGC	:	Sistema de Gestión de la Calidad
SIGO	:	Sistema Integrado de Gestión Operativa
UCI	:	Unidad de Comunicaciones e Imagen
UPPM	:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
UTI	:	Unidad de Tecnologías de la Información

VII. Responsabilidades

Las/los proveedoras/es, las/los jefas/es, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, con competencia en la ejecución del presente procedimiento, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el mismo.

VIII. Disposiciones Generales

- 8.1. El presente procedimiento puede ser modificado y actualizado por efectos de evaluaciones periódicas en su aplicación (anual o cuando sea requerido), por parte del SGC del PNAEQW.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:34:50 -05:00

- 8.2. Los resultados de la encuesta permiten obtener información vinculada a las siguientes dimensiones:
- Conocer el grado de satisfacción de las/los clientas/es.
 - Identificar oportunidades de mejora del SGC del PNAEQW.
 - Comprender los factores que fortalecen la relación con las/los clientas/es.
 - Entender las expectativas de las/los clientas/es (saber si recomendarían el servicio a otras/os proveedoras/es potenciales, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles, entre otros).
- 8.3. La metodología a aplicar es SERVQUAL, una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado por el PNAEQW y el instrumento es la encuesta SERVQUAL modificada, que consta de 22 preguntas de “Expectativas” y 22 preguntas de “Percepciones”, distribuidas en los siguientes 5 criterios de evaluación de calidad:
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. (Preguntas del 01 al 04).
 - **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. (Preguntas del 05 al 08).
 - **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a las/los usuarias/os y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. (Preguntas del 09 al 13).
 - **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención, con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (Preguntas del 14 al 17).
 - **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en posición del otro, pensar primero en la/el usuaria/o final y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. (Preguntas del 18 al 22).

IX. Descripción del Procedimiento

9.1 Planificación de la Encuesta

- a) El Comité de Calidad, mediante acta de reunión, establece los objetivos de la encuesta de manera clara, concisa, simple y suficiente, revisa el procedimiento y recomienda su actualización, en caso sea necesario.
- b) El Comité de Calidad determina y valida el diseño de la muestra o la población objetivo de la encuesta, y lo registra en el acta de reunión.

El diseño de la muestra se determina en relación a la inferencia que se desea mostrar, es decir, si la encuesta se aplica a las/los proveedoras/es del servicio alimentario a nivel de raciones o productos, por zonas geográficas, por unidad territorial o a toda la población objetivo (censo).

- c) El Comité de Calidad determina y valida la fecha de aplicación de la encuesta a través del aplicativo informático “SIGO Proveedores”.
- d) La/el responsable del SGC elabora el cronograma de trabajo para la aplicación de la encuesta de satisfacción, el cual es comunicado, mediante



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 29.03.2021 20:35:01 -05:00

memorando múltiple, a las unidades orgánicas comprendidas en el alcance de la encuesta para sus aportes y/o validación.

- e) La/el responsable del SGC realiza la capacitación a las/los especialistas designadas/os por las unidades orgánicas y unidades territoriales, comprendidas en el alcance del proceso de la encuesta, a fin de que brinden asesoramiento a las/los proveedores del servicio alimentario, en casos de consultas sobre el acceso a la plataforma de "SIGO Proveedores", la metodología empleada, el objetivo del proceso y/o el llenado del formato.
- f) La/el especialista de la UTI, en coordinación con la/el responsable del SGC, elabora o actualiza el formulario electrónico de la encuesta de satisfacción del SGC (Anexo N°01), el cual es alojado en el aplicativo "SIGO Proveedores".
- g) La/el especialista de la UCI, en coordinación con la/el responsable del SGC, elabora el aviso de inicio de la encuesta de satisfacción del SGC.

9.2. Desarrollo de la Encuesta

- a) La/el responsable del SGC realiza las pruebas y validación del formulario electrónico de la encuesta de satisfacción del SGC (Anexo N°01) elaborado por la UTI en la plataforma "SIGO Proveedores" y del aviso de desarrollo de la encuesta, elaborado por la UCI.
- b) La/el responsable del SGC solicita a la Coordinación de Gestión de Contrataciones y Seguimiento de la Ejecución Contractual de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia Recursos, la lista vigente de las/los proveedoras/es del servicio alimentario en el periodo de aplicación de la encuesta.
- c) La/el responsable del SGC, mediante memorando, solicita a la UTI proceder con la habilitación del formulario electrónico de la encuesta de satisfacción del SGC (Anexo N°01) en la plataforma "SIGO Proveedores", indicando el periodo que estará activo para el llenado por parte de las/los proveedoras/es habilitadas/os (muestra o censo).
- d) Las/los especialistas de las unidades territoriales, encargadas/os en orientar a las/los proveedoras/es del servicio alimentario en el llenado de la encuesta, realizan el monitoreo en el periodo habilitado para que al menos el 50% de la población encuestada responda la misma, caso contrario, la/el responsable del SGC solicita, mediante memorando, la ampliación del periodo de encuesta.

9.3. Procesamiento de Resultados

- a) La/el responsable del SGC procesa y analiza los resultados obtenidos del desarrollo de la encuesta, en caso exista data anterior con los mismos parámetros de medición, compara los resultados con la finalidad de determinar tendencias.
- b) La/el responsable del SGC identifica las acciones correctivas y/u oportunidades de mejora, producto del desarrollo de la encuesta y procede con el análisis para determinar si procede la implementación de acciones.



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:35:12 -05:00

- c) La/el responsable del SGC elabora un informe dirigido al Comité de Calidad sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de la encuesta de satisfacción del SGC.

9.4. Implementación de Acciones Correctivas y/u Oportunidades de Mejora

- a) El Comité de Calidad prioriza las acciones correctivas y/u oportunidades de mejora a implementar.
- b) La/el responsable del SGC procede al registro de las acciones correctivas y/u oportunidades de mejora, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.

X. Anexos

- Anexo N° 01: PRO-006-PNAEQW-UPPM-FOR-001, Formato de Encuesta de Satisfacción
- Anexo N° 02: Cuadro de Control de Cambios



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:35:28 -05:00

ANEXO N° 01

		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-006-PNAEQW-UPPM-FOR-001
Versión N° 02		FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			Pág. 1 de 4

Expectativa

Basado en su experiencia como proveedor/a. Piense cómo debe ser una entidad excelente que contrate los servicios alimentarios que usted brinda, con la cual este complacido/o de trabajar, por favor, indíquenos hasta qué punto esta entidad excelente debe contar con las siguientes características, donde se califica con un puntaje de 5 cuando crea que la característica es absolutamente esencial y un puntaje de 1 cuando crea que la característica no es esencial. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marque uno de los puntajes intermedios.

No hay respuesta correcta o incorrecta; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las entidades que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con equipos que tienen la apariencia de ser modernos.					
2	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios es limpia, moderna y organizada para ofrecer un buen servicio.					
3	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con personal de apariencia limpia.					
4	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios ofrece materiales de fácil acceso, comprensibles y relacionados con el servicio (folletos, comunicados, y portal web).					
FIABILIDAD						
5	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, cuando promete realizar el pago en un determinado tiempo, lo cumple.					
6	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.					
8	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda el servicio de liberación y el pago en el tiempo acordado y establecido.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios se esfuerza en mantener registros libres de errores.					
10	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comunica con precisión cuándo concluirá la realización del pago y liberación.					
11	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.					
12	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre están dispuestas a ayudar ante un problema.					
13	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios nunca están demasiado ocupadas para responder a las preguntas de las/los proveedoras/es.					
SEGURIDAD						
14	El comportamiento del personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios transmite confianza a sus proveedores.					
15	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.					
16	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.					
	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios poseen conocimiento suficiente para contestar las preguntas que se les hace.					

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ión N° 02

Página 8 de 13

Resolución de Dirección N° D00097-2021-MIDIS-PNAEQW-DE

 		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-006-PNAEQW-UPPM-FOR-001						
Versión N° 02		FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN					Pág. 1 de 4				
EMPATIA							1	2	3	4	5
18	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda una atención individualizada a sus proveedoras/es.										
19	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.										
20	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.										
21	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.										
22	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comprende las necesidades de sus proveedoras/es.										
SUGERENCIAS											
Apreciaremos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro servicio.											
a.-											
b.-											
c.-											
d.-											
e.-											



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU
 20550154065 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 29.03.2021 20:36:05 -05:00

		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-006-PNAEQW-UPPM-FOR-001
Versión N° 02		FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			Pág. 1 de 4

Percepción

En el siguiente grupo de declaraciones evalúe el servicio que le brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma marcando un puntaje de 5 cuando usted está fuertemente de acuerdo y un puntaje de 1 cuando está fuertemente en desacuerdo con la declaración, si su opinión no es tan definitiva, marque uno de los puntajes intermedios.

No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene del PNAEQW.

N	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Los equipos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tienen la apariencia de ser modernos.					
2	Las instalaciones físicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
3	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene una apariencia pulcra.					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuando promete realizar el pago en un tiempo determinado, lo cumple.					
6	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.					
8	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda el servicio de liberación y el pago en el tiempo acordado y establecido.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se esfuerza en mantener registros libres de errores.					
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma comunica con precisión cuando concluirá la realización del pago y la liberación.					
11	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.					
12	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.					
13	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas de las/los proveedores/as.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma transmite confianza a sus proveedoras/es.					
15	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.					
16	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.					
17	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.					
ATENCIÓN		1	2	3	4	5
18	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma da una atención individualizada a sus proveedoras/es.					
19	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.					

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 29.03.2021 20:36:37

 		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-006- PNAEQW-UPPM- FOR-001
Versión N° 02		FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			Pág. 1 de 4
20	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.				
21	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.				
22	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma comprende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.				
SUGERENCIAS					
Apreciaremos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro servicio.					
a.-					
b.-					
c.-					
d.-					
e.-					



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ, Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:36:47 -05:00

ANEXO N° 02:

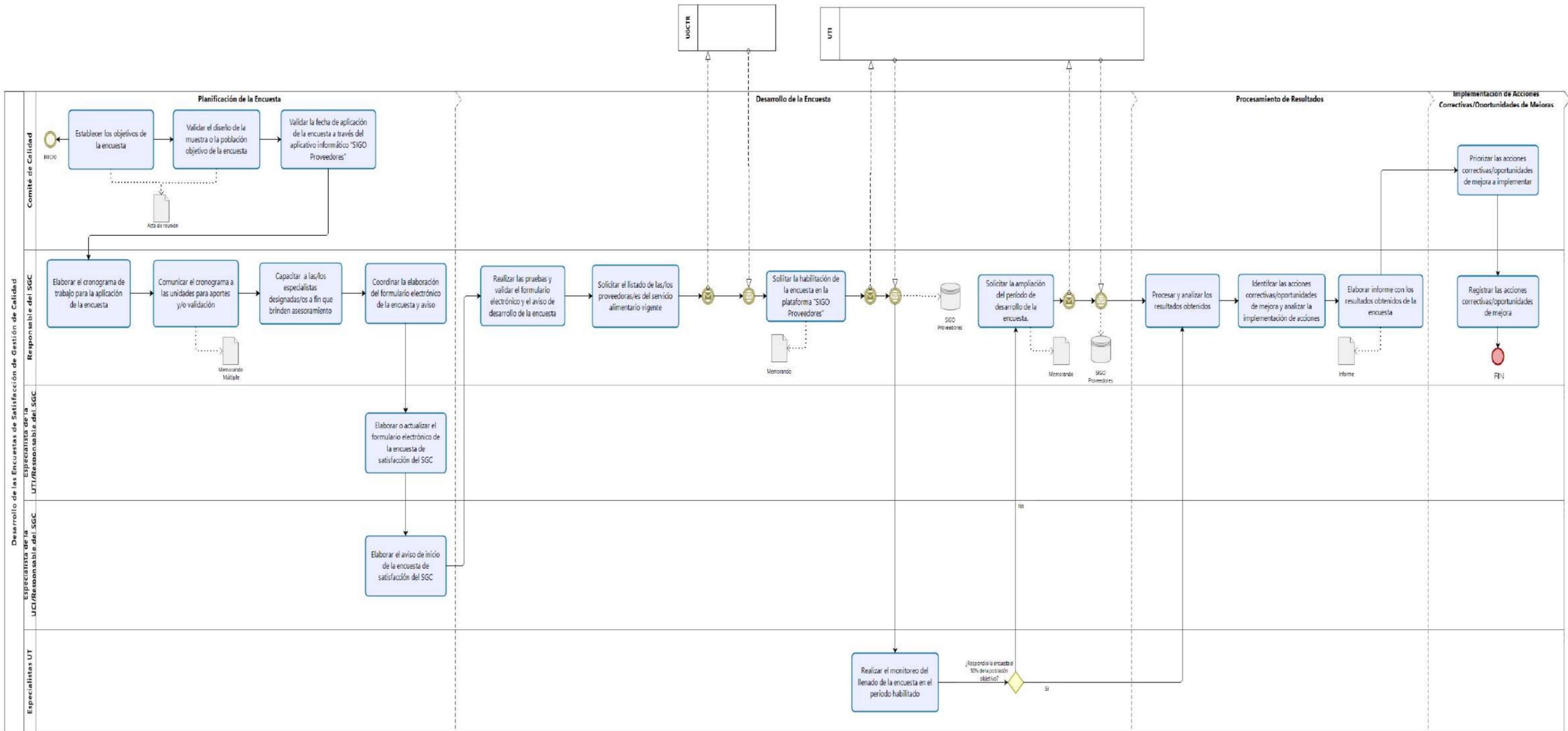
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
01	I	Objetivo: Establecer las actividades para la aplicación de la "Encuesta de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad" del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (...)	Mejora de la redacción y precisiones
01	II	Alcance: El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma involucrados en la ejecución de la encuesta de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.	Actualización
01	–	Base Normativa	Se incluye Base Normativa, de acuerdo a la estructura para la elaboración de un procedimiento dispuesta en la Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código de documento normativo DIR-034-PNAEQW-UPPM.
01	III	4.2. MAN-004-PNAEQW-UPPM, Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.	El Manual del SGC es el documento base del SGC.
01	IV	5.5. SERVQUAL	Referencia de la metodología que se utiliza.
01	–	Abreviaturas y Siglas	Se incluye de acuerdo a la estructura para elaborar el procedimiento (DIR-034-PNAEQW_UPPM).
01	V	Responsabilidades	Actualización y mejora.
01	VI	Disposiciones Generales	Actualización y mejora
01	VII	Descripción del Procedimiento	Cambio del formato y mejora de la secuencia de las actividades a realizar.
01	IX	Anexo N°01: Modifica el formato y las preguntas de la "Encuesta de Satisfacción".	Actualización del formato de encuesta.
01	VII	Flujograma.	Actualización de acuerdo a la metodología BNMP (Business Process Model and Notation).
01	Todo el documento	Se ha actualizado y/o precisado el uso del lenguaje inclusivo.	Actualización del documento conforme a los "Lineamientos para el uso del Lenguaje Inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" con código de documento normativo LIN-006-PNAEQW-UCI.
01	Todo el documento	Actualización del correlativo para cada uno de los ítems de la estructura del procedimiento, donde se incorporaron nuevos numerales.	Mejora de la estructura del documento normativo "Procedimiento" según lo establecido en la Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código de documento normativo DIR-034-PNAEQW-UPPM

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.03.2021 20:37:06 -05:00

XI. Diagrama de Flujo



Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU
 20550154065 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 29.03.2021 20:37:15 -05:00

