



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 207-2019-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

22 NOV. 2019

VISTOS:

El Memorando N° 002219-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 28 de octubre de 2019, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización que traslada el Informe N° 000112-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión y el Informe N° 0009-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CSE del Coordinador de Seguimiento y Evaluación; y el Informe 00440-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 19 de noviembre de 2019 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos" el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como, la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 157-2017-MIDIS/PNADP-DE de fecha 11 de octubre de 2017, se aprueba la actualización del Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/los usuarias/os, el Instructivo para el uso del aplicativo móvil - Encuestas Juntos y la Ficha Técnica: Encuesta de satisfacción de la usuaria o el usuario;

Que, de acuerdo al artículo 12 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", "La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es responsable de conducir, coordinar, realizar seguimiento y control de los procesos de planeamiento estratégico, presupuesto, modernización del Estado y programación multianual de inversiones; así como conducir e implementar el sistema de seguimiento y evaluación y el sistema de gestión de la calidad";



Que, con Memorando N° 002219-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 28 de octubre de 2019, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización traslada el Informe N° 000112-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, en atención al Informe N° 000009-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CSE del Coordinador de Seguimiento y Evaluación de dicha Unidad quien solicita la actualización del Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Juntos, concluyendo que dicha propuesta se encuentra articulada a las normas de control interno y al macro proceso de "Gestión del programa presupuestal", proceso "Seguimiento y evaluación" y al subproceso "Seguimiento y evaluación" establecido en el Manual de Operaciones vigente, por lo que emite opinión favorable;

Que, con Informe N° 00440-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 19 de noviembre de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización del "Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Juntos", al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

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

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 092-2019-MIDIS, y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos" y formatos que lo acompañan, que en anexo forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 157-2017-MIDIS/PNADP-DE de fecha 11 de octubre de 2017.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la implementación y socialización del Procedimiento aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución, entre los integrantes del Programa, y que las Unidades realicen las acciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del procedimiento aprobado.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (www.juntos.gob.pe), en el plazo máximo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y Comuníquese.



NATALY ZÚÑIGA CAPARÓ
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos"

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 1 de 13

1. OBJETIVO

Establecer pautas y criterios para la implementación de la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", en adelante el Programa Juntos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación de todas Unidades del Programa Juntos, que de acuerdo a su competencia funcional, tengan participación en las actividades del presente procedimiento.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2. Ley N° 27815, Ley del Código de ética de la función pública y modificatorias.
- 3.3. Ley N° 28716, Ley del Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.4. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", modificado por los Decretos Supremos N° 062-2005-PCM y N° 012-2012-MIDIS.
- 3.5. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.8. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos".

4. RESPONSABILIDADES

Dirección Ejecutiva (DE) : Aprobar el diseño y cronograma de la encuesta de percepción de los hogares usuarios del Programa Juntos.

Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM) : Disponer el cumplimiento del procedimiento en la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jose Luis Paredes Sánchez Coordinador de Seguimiento y Evaluación de la UPPM	Diana Silva Pretel Jefa de la UPPM	Natalye Zúñiga Caparó – Directora Ejecutiva



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del programa Juntos

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 2 de 13

- Coordinador/a en Seguimiento y Evaluación de la UPPM : Proponer el diseño y cronograma de la encuesta de percepción.
: Coordinar la ejecución de la encuesta.
: Presentar los resultados finales de la encuesta de percepción.

- Especialista Estadístico/a de la UPPM : Analizar el diseño muestral de la encuesta.
: Elaborar ficha técnica de encuesta de percepción.
: Revisar consistencia de la Base de Datos de la encuesta y procesar resultados de la encuesta.

- Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de la Información : Disponer el cumplimiento del procedimiento en la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI).

- Coordinador/a de Sistemas de Información de la UTI : Implementar el cuestionario de la encuesta a un aplicativo móvil.
: Coordinar la adecuada sincronización de los datos de la encuesta.
: Elaborar la base de datos de la encuesta.

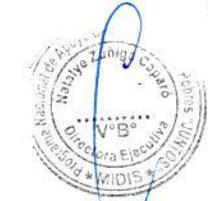
- Jefe/a de Unidad Territorial : Aplicar y dar cumplimiento a las acciones del presente procedimiento.

- Jefe/a de Unidad : Proponer preguntas para actualización del cuestionario de la encuesta.
: Proponer acciones de mejora derivadas de los resultados de la encuesta.

- Coordinador/a Técnico/a Territorial (CTT) : Planificar la realización de la encuesta en la Unidad Territorial correspondiente.
: Consolidar información necesaria para la gestión de la encuesta.
: Informar al Especialista Estadístico o Coordinador de Seguimiento y Evaluación de la UPPM sobre los avances en la ejecución en campo de las encuestas, así como de cualquier inconveniente presentado.

- Coordinador/a Técnico/a Zonal : Aplicar la encuesta a las/os usuarias/os de acuerdo a las disposiciones del presente documento.

- Gestor/a de Información (GI) : Brindar el soporte informático del aplicativo móvil en las UT.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del programa Juntos

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 3 de 13

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Percepción de el/la usuario/a:** Impresión, comprensión u otros aspectos subjetivos de los/as usuarios/as respecto a los servicios del Programa Juntos.
- 5.2. **Satisfacción de el/la usuario/a:** Percepción positiva de las/os usuarias/os con respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad del Programa Juntos.
- 5.3. **Encuesta:** Metodología de recolección de información a un grupo representativo de los/as usuarias/os del Programa Juntos.
- 5.4. **Cuestionario:** Instrumento para la recolección de información de la encuesta de percepción.
- 5.5. **Sincronización de datos:** Transferencia de los registros de información de la encuesta recabada en campo.

6. Procedimiento

6.1. Elaboración y envío de propuesta de cronograma de encuesta

- 6.1.1 La evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Juntos, se realiza mediante la ejecución anual de una encuesta a usuarias/os Juntos.
- 6.1.2 La UPPM a través de el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación elabora una propuesta de cronograma de ejecución de la encuesta, la cual deberá contener como mínimo la programación de las actividades de diseño de la encuesta, capacitación a encuestadores, levantamiento de información y presentación de resultados finales.
- 6.1.3 El/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, revisa y remite la propuesta de cronograma a la DE.

6.2. Definición del cronograma de la encuesta

- 6.2.1. La DE evalúa y aprueba el cronograma de la encuesta de percepción, una vez definido remite el cronograma a los/as Jefes/as de las Unidades y a los/as Jefes/as de las Unidades Territoriales, para que dispongan el cumplimiento de las actividades del cronograma, según corresponda.

6.3. Elaboración del diseño muestral

- 6.3.1. El/la Especialista Estadístico/a de la UPPM, realiza la estimación y selección de la muestra de la encuesta y elabora la ficha técnica de encuesta de percepción, considerando como mínimo los contenidos establecidos en el Anexo N° 02.
- 6.3.2. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, revisa la consistencia de la estimación y selección de la muestra dando la conformidad correspondiente.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS**Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios
sobre los servicios del programa Juntos**

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 4 de 13

6.4. Elaboración del instrumento de la encuesta

- 6.4.1. De acuerdo a un análisis técnico del cuestionario de la encuesta, el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM plantea ajustes o incorpora nuevas preguntas al cuestionario y/o módulos, la cual es remitido a las Unidades de la Sede Central para que brinden opinión y también puedan plantear ajustes al cuestionario. Además, realiza reuniones de trabajo (presencial o virtual) con grupos focales de las UT, para recoger opiniones o sugerencias sobre el cuestionario.
- 6.4.2. Los cambios o ajustes al cuestionario, serán en base a criterios técnicos para garantizar que se pueda efectuar un análisis de evolución anual de los resultados y factores que incluyen en la percepción de los/as usuarios/as. En tal sentido, el cuestionario deberá considerar como mínimo los contenidos establecidos en el Anexo N° 03.
- 6.4.3. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, analiza y consolida los aportes y propuesta de ajustes de la Unidades y de las UT, para luego elaborar la propuesta final de cuestionario.

**6.5. Aprobación del diseño de la encuesta**

- 6.5.1. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, remite a el/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la propuesta de diseño de la encuesta la cual está conformada por el cuestionario de la encuesta de percepción y la ficha técnica.
- 6.5.2. El/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, revisa y remite el diseño de la encuesta a la DE.
- 6.5.3. La DE evalúa y aprueba el diseño de la encuesta.

**6.6. Implementación del cuestionario en aplicativo móvil**

- 6.6.1. El/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, remite a el/la Jefe/a de la UTI el cuestionario de la encuesta.
- 6.6.2. El/la Jefe/a de la UTI a través de el/la Coordinador/a de Sistemas de Información, implementará el cuestionario de la encuesta en un aplicativo móvil, según el cronograma general de la encuesta. El/la Gestor/a de Información (GI) brindará el soporte informático del aplicativo móvil en las UT.
- 6.6.3. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, revisará y validará el aplicativo del cuestionario.

**6.7. Programación de trabajo de campo de la encuesta**

- 6.7.1. Una vez aprobado el diseño de la encuesta, el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, remite a los/as Jefes/as y Coordinadores Técnicos Territoriales de las UT, un listado innominado de la muestra de la encuesta, a nivel de centro poblado, consignando el ubigeo (Departamento/Provincia/Distrito) y el número de hogares por centro poblado.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del programa Juntos

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 5 de 13

- 6.7.2. Los/as Jefes/as de las UT remiten a el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM el listado de CTZ que participarán en el trabajo de campo de la encuesta, y las fechas de ejecución, según el Formato Programación Trabajo de Campo (PNADP-UPPM-SEV-F-001).
- 6.7.3. La programación del trabajo de campo que plantee las UT, deberán estar dentro del periodo establecido por el Cronograma de la Encuesta, aprobado por la Dirección Ejecutiva.
- 6.7.4. Los/as Jefes/as y/o CTT, si ante alguna eventualidad, consideran pertinente que el trabajo de campo lo realice un personal distinto al CTZ, esto deberá ser consultado y definido con el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM.

6.8. Capacitación a los encuestadores

- 6.8.1. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, programa las fechas de capacitación y comunica a las UT, la cual deberá estar acorde al periodo establecido en el cronograma de la encuesta.
- 6.8.2. Los/as Jefes/as de las UT dispondrán la participación de los encuestadores (CTZ) a las capacitaciones según la programación.
- 6.8.3. Los/as Jefes/as de las UT ante alguna eventualidad podrán solicitar la reprogramación de las fechas de capacitación.
- 6.8.4. Las capacitaciones se realizarán de manera virtual (videoconferencias). No obstante, solo de considerarlo pertinente el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM podrá proponer realizar en algunas UT sesiones de capacitación de manera presencial.

6.9. Trabajo de campo de la encuesta

- 6.9.1. El/la Coordinador/a de Sistemas de Información de la UTI coordina con las UT la distribución del aplicativo en los equipos móviles de los encuestadores (CTZ).
- 6.9.2. El/la CTT de las UT gestiona la ejecución del trabajo de campo de la encuesta según las fechas programadas. Asimismo, ante eventualidades durante el desarrollo del trabajo de campo, podrán hacer reprogramaciones, lo cual deberá ser comunicado a el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM.
- 6.9.3. El/la Coordinador/a de Sistemas de Información de la UTI, brindará reportes a el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM sobre el avance de los registros, de los datos recogidos en el aplicativo por los encuestadores.
- 6.9.4. El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación previo análisis y solo de considerarlo pertinente, propondrá a el/la Jefe/a de la UPPM efectuar supervisiones al trabajo de campo de la encuesta.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del programa Juntos

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 6 de 13

6.10 Base de datos y procesamiento de resultados

- 6.10.1 El/la Coordinador/a de Sistemas de Información de la UTI, remite la Base de Datos de la encuesta de percepción y la remite a el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, la cual revisa y valida.
- 6.10.2 El/la Especialista Estadístico/a a partir de la Base de Datos, procesa los resultados de la encuesta.
- 6.10.3 El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM revisa la consistencia del procesamiento de los resultados y elabora el informe final de la encuesta.
- 6.10.4 El/la Jefe/a de la UPPM revisa y remite el informe final a la DE.

6.11 Presentación de los resultados de la encuesta de percepción

- 6.11.1 El/la Jefe/a de la UPPM a través de el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación, realiza una presentación de los resultados a la DE y a los/as Jefes/as de las Unidades del Programa Juntos.

6.12 Implementación de análisis complementario

- 6.12.1 El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, de considerarlo pertinente y previa revisión podrá proponer a el/la Jefe/a de la UPPM, la implementación de un análisis cualitativo y/o cuantitativo que complemente y/o profundice los resultados de la encuesta de percepción, para lo cual remite una Ficha Técnica (según Anexo 04) que describa los objetivos, metodología y muestra para el desarrollo del análisis. Asimismo, remite de ser el caso, una propuesta de cronograma de trabajo.
- 6.12.2 El/la Jefe/a de la UPPM revisa la Ficha Técnica del análisis y propuesta de cronograma y previa conformidad, lo remite a el/la Director/a Ejecutivo/a.
- 6.12.3 El/la Director/a Ejecutivo/a evalúa y aprueba la ejecución del análisis complementario y el cronograma de trabajo.
- 6.12.4 El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM coordina con los/as Jefes/as y/o CTT de las UT seleccionadas, la ejecución del trabajo de campo.
- 6.12.5 El/la Jefe/a de las UT dispone las facilidades del caso para el levantamiento de información de campo.
- 6.12.6 El/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM elabora el Informe Final del Análisis Complementario.
- 6.12.7 El/la Jefe/a de la UPPM a través de el/la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación de la UPPM, presenta los resultados del análisis a la DE y a los/as Jefes/as de las Unidades del Programa Juntos.

6.13 Implementación de acciones de mejora

- 6.13.1 Después del análisis de la información presentada, los/as JUT /Jefes/as de Unidad, de ser el caso, plantean acciones de mejora, siguiendo las



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del programa Juntos

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 7 de 13

disposiciones establecidas en el Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora (PNADP-UPPM-GC-P-004).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		UPPM-CSE

8. FORMATOS

Formato Programación Trabajo de Campo (PNADP-UPPM-SEV-F-001)

9. ANEXOS

- Anexo 01: Flujograma de información
- Anexo 02: Contenido Mínimo Ficha Técnica de Encuesta de Percepción
- Anexo 03: Contenido Mínimo de Cuestionario de Encuesta.
- Anexo 04: Contenido Mínimo de Ficha Técnica de Análisis Complementario.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos"

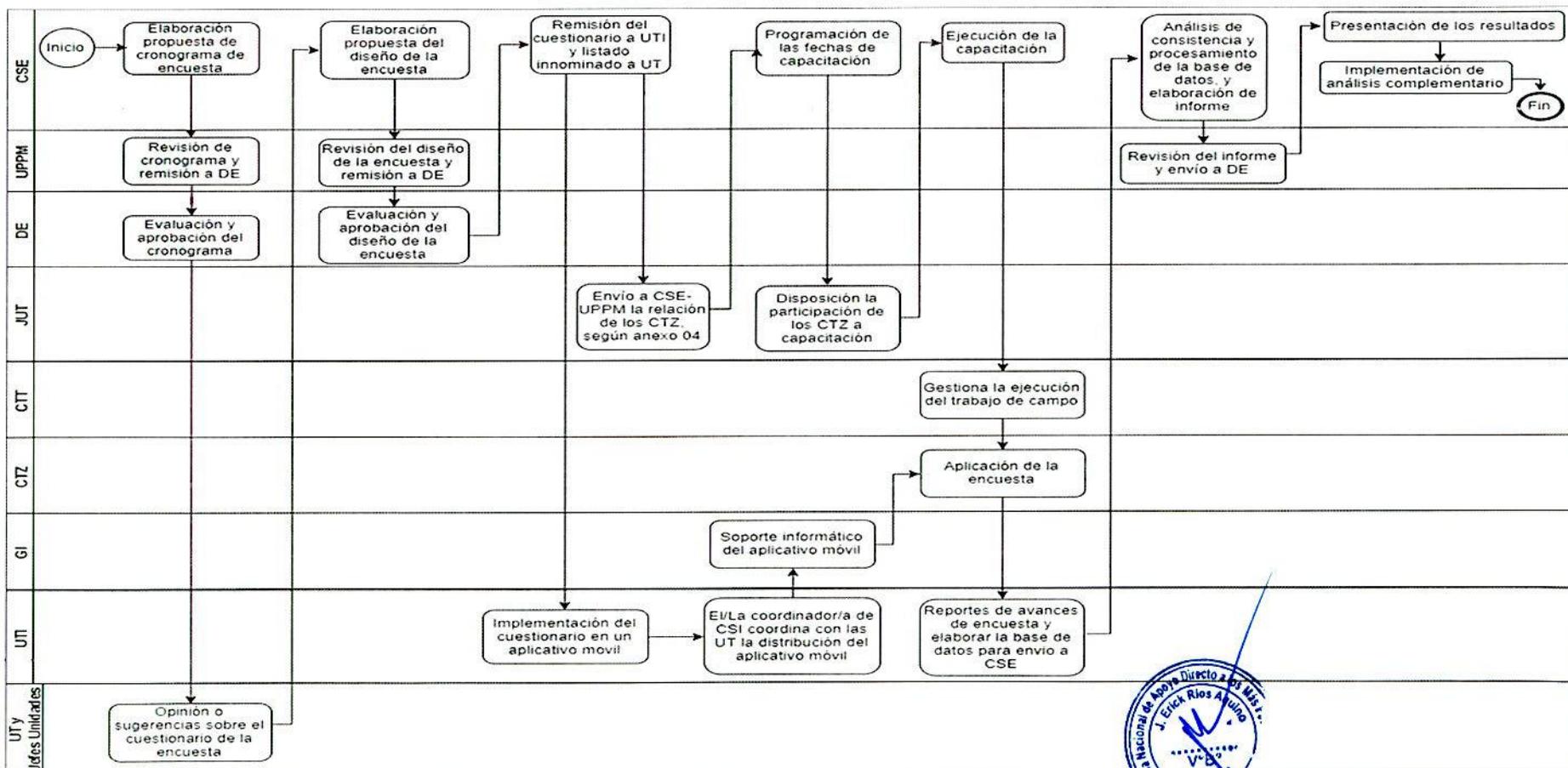
PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 8 de 13

Anexo 01: Flujoograma de información.



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos"

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 9 de 13

Anexo 02: Contenido Mínimo Ficha Técnica de Encuesta de Percepción

1. Objetivos

Se deberá detallar los objetivos de la encuesta de percepción de los hogares usuarios.

2. Cobertura

Detallar el ámbito donde se desarrolla la encuesta de percepción de los hogares usuarios.

3. Periodo de referencia

Es el periodo máximo que hará referencia la información de los encuestados, así considerar, el día de la entrevista, los últimos 12 meses y otros de ser el caso.

4. Población objetivo

Considerar como población objetivo el total de hogares usuarios del Programa Juntos que recibieron transferencias de incentivos monetarios por cumplir con sus responsabilidades, del padrón de hogares abonados en un periodo. Asimismo, se debe considerar la información del padrón de hogares abonados, más próximo a la etapa preparatoria de la encuesta de percepción de los hogares usuarios.

5. Diseño muestral

5.1 Tipo de muestra

Detallar el tipo muestral. La muestra debe ser probabilística, bietápica e independiente en cada Unidad Territorial (UT).

5.2 Marco muestral

Detallar el marco muestral de la encuesta, por lo cual considerar a los hogares de la población objetivo, que residen en centros poblados donde como mínimo hay 10 hogares abonados.

5.3 Tamaño de la muestra

Para la estimación del tamaño de la muestra se debe considerar la siguiente ecuación:

$$n_H = \frac{N_H * Z^2 * P(1 - P)}{(N_H - 1) * e^2 + Z^2 * P(1 - P)} * \frac{1}{(1 - TNR_H)} * Deff$$

Donde:

H: Es el subíndice que indica a cada UT.

Z: Valor de la tabla de distribución normal estándar.

e: Margen de error

N_H: Tamaño de la población para cada UT de acuerdo al marco muestral.

P: Proporción esperada de la variable o variables de interés.

TNR_H: Tasa de no respuesta para cada UT.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos"

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 10 de 13

Deff: Efecto de diseño.

Se deberá considerar el nivel de confianza mínimo del 95%.

5.4 Distribución de la muestra

Se debe detallar la distribución de la muestra de centros poblados y hogares de las unidades territoriales.

6. Niveles de inferencia

Las estimaciones de la encuesta tendrán como mínimo los niveles de inferencia del ámbito nacional de Juntos y Unidades Territoriales.

7. Factor de expansión

Detallar los aspectos relacionados al factor de expansión.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “Juntos”

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 11 de 13

Anexo 03: Contenido Mínimo de Cuestionario de Encuesta

1. Ubicación geográfica

Se debe considerar los datos de la ubicación geográfica del hogar (departamento, provincia, distrito, centros poblados y unidad territorial).

2. Datos de el/la usuario/a o de el/la usuario/a titular

Considerar los apellidos y nombres de usuario/a titular encuestado/a, así como el número de DNI, la edad u otros de ser el caso.

3. Resultado final de la encuesta

Se debe considerar los registros de resultado final de la entrevista como: completa, ausente, rechazo y entre otros de ser el caso.

4. Características de el/la usuario/a o de el/la usuario/a titular

Considerar información sobre las características sociodemográficas tales como: la actividad principal que se dedica, el último nivel educativo alcanzado, tenencia de celular, el número de hijos (vivos), si está embarazada en caso de las mujeres y entre otros aspectos.

5. Percepción de el/la usuario/a o de el/la usuario/a titular sobre los procesos del Programa Juntos

A.- Módulo I: Verificación de cumplimiento de corresponsabilidades (VCC)

Considerar preguntas concernientes a las corresponsabilidades o compromisos asumidos por los hogares usuarios del Programa Juntos:

- Cuáles son las corresponsabilidades o compromisos que cumple su hogar como usuario del Programa Juntos.
- Como se enteró de las corresponsabilidades o compromisos como usuarios del Programa Juntos.
- Si ha tenido dificultades en el cumplimiento de las corresponsabilidades y cuáles serían los motivos, entre otros de ser el caso.

B.- Módulo II: Transferencia y entrega de incentivos monetarios (TIM)

Se debe considerar preguntas mediante el cual los/as encuestados/as pudieron informarse sobre:

- Como se enteró de la fecha de pago, la última vez que fue a cobrar el incentivo del Programa Juntos.
- Cuanto tiempo demoró en llegar al lugar del pago desde el domicilio.
- Que medio transporte utilizó para llegar al lugar de pago.
- Si va acompañado/a de alguien al lugar de pago.
- Cuanto gastó en pasajes para ir cobrar.
- Donde retiró el incentivo monetario.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos"

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 12 de 13

- Como califica la atención del servicio cuando retiró el incentivo monetario, entre otros aspectos de ser el caso.

C.- Módulo III: Acompañamiento Familiar (AFA)

Considerar preguntas sobre visitas recibidas del personal del Programa Juntos:

- Si ha recibido la visita del gestor local del Programa Juntos.
- Que información le brindó el gestor local durante la visita.
- Como le pareció el desarrollo de la visita por el gestor local, entre otros aspectos.

D.- Módulo IV: Comunicación

Considerar preguntas referentes sobre el medio por el cual se comunica el/la encuestado/a con el Programa Juntos:

- Donde acude cuando desea presentar reclamos, consultas, queja o solicitud sobre el Programa Juntos.
- Si visita las oficinas del Programa Juntos para presentar alguna consulta, solicitud o reclamo.
- Como califica la atención del personal del Programa Juntos, entre otros aspectos

E.- Módulo V: Nivel de satisfacción

Se debe considerar preguntas de la percepción de los/as encuestados/as con los servicios que brinda el Programa Juntos:

- Cómo se encuentra con los servicios ofrecidos por el Programa Juntos.
- Confianza en el Programa Juntos.
- Si considera que hubo mejoría del bienestar del hogar desde que ingreso al Programa Juntos, entre otros.

F.- Módulo VI: Traslado a la oferta de servicios de educación y salud

Considerar preguntas sobre la información de la oferta de servicios de educación y salud:

- El tiempo que demora en ir IIEE/EESS.
- Que medio de transporte utiliza para ir IIEE/EE.
- Cuanto gasta en pasajes en ir IIEE/EESS, u otros aspectos.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “Juntos”

PNADP-UPPM-SEV-P-001

Versión: 01

Fecha: 23/10/2019

Página 13 de 13

Anexo 04: Contenido mínimo de Ficha Técnica de Análisis Complementario

1. Objetivos

Se deberá detallar los objetivos de la encuesta con el enfoque de análisis.

2. Cobertura

Detallar el ámbito donde se desarrolla el análisis.

3. Población objetivo

Considerar como población objetivo los hogares usuarios del Programa Juntos o el personal de campo del Programa u otros de ser el caso.

4. Diseño muestral

4.1 Tipo de muestra

Detallar el tipo muestral probabilístico o no probabilístico, con alguna característica de interés del fenómeno que se desea indagar.

4.2 Tamaño de la muestra

Para la estimación del tamaño de la muestra se debe tener en cuenta la tipología de estudio.

4.3 Distribución de la muestra

Se debe detallar la distribución de la muestra considerando alguna de las características de análisis.

5. Recolección y análisis de datos

Se debe considerar como mínimo técnicas de recolección de información. En el proceso de análisis de datos se debe considerar la estructura y organización de los datos, el análisis material considerando los criterios de rigor o de calidad, la codificación y entre otros; para ello se debería de considerar las herramientas informáticas cuantitativas, Stata, SPSS, etc o herramientas cualitativas, Atlas.ti, Nvivo u otras.

