

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0207
		Versión: 01
		Fecha: 10/06/2021

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Evaluación de la satisfacción del cliente <i>interno</i> y partes interesadas <i>externas</i>
---------------------------------	---

APROBACIÓN		
Nombre y cargo	Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello
Elaborado por: Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	[EPALOMINO]
Revisado por: Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
Revisado por: Edison Vicente Chalco Cangalaya Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	[ECHALCO]
Aprobado por: Miriam Alegría Zevallos Gerenta General	Gerencia General	[MALEGRIA]

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0207
		Versión: 01
		Fecha: 10/06/2021

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del procedimiento ¹
01	Alcance, consideraciones generales, definiciones, actividades y formato del procedimiento	Precisiones en el alcance, consideraciones generales, definiciones, actividades y formatos

OBJETIVO	Establecer las actividades para realizar la medición, análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas del OEFA en relación al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
ALCANCE	El presente procedimiento es de aplicación obligatoria de las áreas del OEFA involucradas en la evaluación de satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas. Comprende desde la determinación del objetivo de la medición hasta el seguimiento de la percepción de la satisfacción de los clientes y partes interesadas externas del OEFA, en relación al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado. - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”. - 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”. - Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “Sistema de Gestión de la Calidad: NTP-ISO 9001:2015”. - Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “Sistemas de Gestión Antisoborno: NTP-ISO 37001:2017”. - Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, que aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. - Resolución de Gerencia General N° 025-2019-OEFA/GEG, que aprueba la “Política de Protección de Datos Personales en el OEFA”. <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>

¹ Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG del 16 de setiembre de 2019.

CONSIDERACIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> - Las partes interesadas externas son las identificadas en la Matriz de Partes interesadas del Manual del Sistema de Gestión Integrado. - El cliente interno hace referencia a las partes interesadas internas, las cuales están identificadas en la Matriz de Partes interesadas del Manual del Sistema de Gestión Integrado. - Las evaluaciones del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes internos y/o partes interesadas externas se realizan como mínimo una (1) vez al año. - Los métodos a utilizar para la medición de la satisfacción de las partes interesadas externas del OEFA, están consignados en la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”. - Los datos personales de los participantes en la medición de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas, se custodia de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente sobre la materia.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Área del OEFA: Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas mediante Resolución de la Alta Dirección. - Cliente interno: Receptor/a de los resultados de un procedimiento del OEFA. - Dueño del proceso: Área del OEFA responsable de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de la aplicación y cumplimiento de lo contemplado en el presente procedimiento. - Encuesta: Herramienta para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población objetivo. Puede realizarse presencialmente, permitiendo interactuar con la persona. Así como, de manera virtual y/o telefónica. - Equipo responsable del estudio: Servidores/as civiles del OEFA que realizan el recojo de la información en campo del estudio para la identificación de las necesidades, expectativas y medición de la satisfacción de las partes interesadas externas. - Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad del OEFA.
SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> - CSEP: Coordinación de Sistematización, Estadística y Optimización de Procesos. - DPEF: Dirección de Políticas y Estrategias en Fiscalización Ambiental. - FC: Función de Cumplimiento del SGAS. - OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía. - OTI: Oficina de Tecnologías de la Información. - SGI: Sistema de Gestión Integrado. - UAB: Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	
Descripción del requisito	Fuente
<i>Memorando circular</i>	<i>Áreas del OEFA</i>
<i>Identificación de parte interesada externa a evaluar</i>	Dueño del proceso

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
Sección 1: Evaluación de la satisfacción del cliente interno					
1	<i>Remitir memorando circular a las áreas del OEFA</i>	<i>Remite memorando circular a las áreas del OEFA, solicitando que brinden la relación de los servicios a considerarse en la evaluación de la satisfacción del cliente interno de acuerdo con sus procedimientos asociados,</i>	<i>Memorando Circular</i>	<i>Jefe/a</i>	<i>OPP</i>

		<p><i>adjuntando el sustento para su priorización.</i></p> <p><i>Plazo: Las áreas del OEFA tienen un plazo de cinco (5) días hábiles para emitir una respuesta.</i></p>			
2	<p><i>Recibir la información de las áreas del OEFA y asignar para su evaluación</i></p>	<p><i>Recibe la información de las áreas del OEFA y asigna mediante SIGED a el/la Coordinador/a de OMC para su evaluación.</i></p>	-	Jefe/a	OPP
3	<p><i>Determinar la técnica a utilizar, el tamaño de muestra y la herramienta de recojo de información</i></p>	<p><i>Determina la técnica a utilizar (cualitativa o cuantitativa), el tamaño de muestra y la herramienta que será utilizada para el recojo de la información.</i></p> <p><i>Nota:</i> <i>Se coordina con el/la Jefe/a de la URH a fin de que brinde la información de los/as servidores/as civiles.</i></p>	-	Coordinador/a de OMC	OPP
4	<p><i>Elaborar el cronograma de actividades</i></p>	<p><i>Elabora un cronograma de actividades para la ejecución de la evaluación de la satisfacción del cliente interno, considerando:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>El diseño de la propuesta de herramienta de recojo de información.</i> - <i>La presentación de la propuesta para la evaluación.</i> - <i>Elaboración de la herramienta para el recojo de la información</i> - <i>Plazos de trabajo.</i> - <i>Elaboración del arte gráfico de presentación.</i> - <i>Recojo de la información</i> - <i>Procesamiento y sistematización</i> - <i>Análisis de los resultados</i> - <i>Presentación de resultados</i> - <i>Implementación de mejoras (en evaluación)</i> - <i>Responsables, entre otros.</i> 	Cronograma de actividades	Coordinador/a de OMC	OPP
5	<p><i>Diseñar la propuesta de herramienta para recojo de información</i></p>	<p><i>Diseña la propuesta de herramienta que será utilizada para el recojo de la información que permita conocer el grado de satisfacción del cliente interno, considerando la información brindada por las áreas del OEFA.</i></p>	Propuesta de herramienta para el recojo de información	Coordinador/a de OMC	OPP
6	<p><i>Presentar la propuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente interno a la Gerencia General</i></p>	<p><i>Presenta la propuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente interno a la Gerencia General, a través de una reunión de trabajo, para su validación.</i></p> <p><i>¿Presenta observaciones por parte de la GEG?</i> <i>Sí:</i></p>	Material de presentación en Power Point	Coordinador/a de OMC	OPP

		<p>- Sección 1: Va a la actividad N° 4.</p> <p>- Sección 2: Va a la actividad N° 19.</p> <p>No: Va a la actividad N° 7.</p>			
7	<p>Coordinar la elaboración o actualización de la herramienta de recojo de información</p>	<p>Coordina la elaboración o actualización de la herramienta de recojo de información mediante un aplicativo informático, de corresponder, con el/la Jefe/a de la OTI.</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>OPP</p>
8	<p>Desarrollar o actualizar la herramienta para el recojo de información</p>	<p>Desarrolla o actualiza la herramienta para el recojo de información mediante un aplicativo informático, realizando coordinaciones permanentes con la OPP.</p> <p>Nota: El desarrollo o actualización del aplicativo informático se realiza según lo establecido en el procedimiento PA0302 "Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información" del Manual de Procedimientos "Tecnologías de la información".</p>	<p>Herramienta de recojo de información por aplicativo informático</p>	<p>Jefe/a</p>	<p>OTI</p>
9	<p>Coordinar la elaboración del arte gráfico de presentación</p>	<p>Coordina la elaboración del arte gráfico de presentación, de corresponder, con el/la Jefe/a de la ORI.</p> <p>Nota: El diseño del arte gráfico se realiza según lo establecido en el procedimiento PE0304 "Elaboración de material informativo institucional" del Manual de Procedimientos "Comunicaciones".</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>OPP</p>
10	<p>Enviar un correo institucional para recoger la información</p>	<p>Envía un correo institucional a los/as servidores/as civiles con una antigüedad mayor a seis (6) meses, el cual adjunta el arte gráfico de presentación y la herramienta de recojo de información por medio del aplicativo informático.</p>	<p>Correo institucional</p>	<p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>OPP</p>
11	<p>Aplicar la herramienta de recojo de información</p>	<p>Aplica la herramienta de recojo de información, respondiendo de forma honesta, leyendo adecuadamente las indicaciones y tomando el tiempo necesario para responder.</p> <p>Plazo: La herramienta de recojo de información estará disponible para su aplicación durante siete (7) días hábiles como mínimo.</p>	<p>Herramienta de recojo de información</p>	<p>Servidor/a civil</p>	<p>Áreas del OEFA</p>
12	<p>Recopilar, procesar y analizar la información</p>	<p>Recopila y procesa la información ordenando y clasificando los datos que se han evaluado y analiza la información con la finalidad de obtener conclusiones precisas para la identificación de</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>OPP</p>

		<p><i>oportunidades de mejoras en los procesos asociados.</i></p> <p><i>Plazo: Cinco (5) días hábiles.</i></p>			
13	<p><i>Elaborar, visar y remitir el proyecto de informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno</i></p>	<p><i>Elabora el proyecto de informe dirigido a el/la Gerente/a General, sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno del OEFA, lo visa y remite a el/la Jefe de la OPP.</i></p> <p><i>Plazo: Tres (3) días hábiles.</i></p>	<p><i>Proyecto Informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno</i></p>	<p><i>Coordinador/a de OMC</i></p>	<p><i>OPP</i></p>
14	<p><i>Revisar, firmar y derivar el informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno</i></p>	<p><i>Revisa el informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno, lo firma en señal de conformidad y lo deriva a el/la Gerente/a General.</i></p> <p><i>Nota: En coordinación con la GEG y de corresponder, presenta los resultados mediante una reunión de trabajo a la GEG y a la PCD.</i></p>	<p><i>Informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno</i></p>	<p><i>Jefe/a</i></p>	<p><i>OPP</i></p>
15	<p><i>Coordinar mediante memorando circular con las áreas del OEFA la presentación de los resultados obtenidos y establecer las acciones a realizar</i></p>	<p><i>Coordina, mediante memorando circular, con las áreas del OEFA cuyos servicios han sido evaluados, la presentación de los resultados obtenidos para establecer las acciones a realizar en un cronograma de trabajo, a fin de implementar mejoras en los procedimientos asociados.</i></p>	<p><i>Memorando circular</i></p> <p><i>Cronograma de trabajo</i></p>	<p><i>Coordinador/a de OMC</i></p>	<p><i>OPP</i></p>
16	<p><i>Realizar el seguimiento al cronograma de trabajo de las áreas del OEFA</i></p>	<p><i>Realiza el seguimiento al cronograma de trabajo de las áreas del OEFA cuyos servicios han sido evaluados, asegurando el cumplimiento de los compromisos asumidos.</i></p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p> <p><i>Nota: En caso que el cronograma de trabajo involucre la implementación de mejoras en los procedimientos asociados, se realiza según lo establecido en el procedimiento PE0202 "Elaboración, aprobación, difusión y actualización de manual de procedimientos" del Manual de procedimientos "Innovación y Gestión por procesos".</i></p>	-	<p><i>Coordinador/a de OMC</i></p>	<p><i>OPP</i></p>

Sección 2: Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas externas

17	Determinar la parte interesada externa	<p>Determinan la parte interesada externa que participará en el estudio para la identificación /actualización de las necesidades, expectativas y medición de la satisfacción.</p> <p>Nota: A la parte interesada externa "administrado (cliente)" siempre se le aplica el presente procedimiento.</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del proceso</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>
18	Determinar el diseño metodológico	<p>Determinan el diseño metodológico, es decir: el objetivo del estudio, tamaño de la muestra, variables, técnica, herramientas para el recojo de la información, entre otros.</p> <p>¿El estudio para la identificación de las necesidades, expectativas y medición de la satisfacción de la parte interesada externa es tercerizado?</p> <p>No: Va la actividad N° 19. Sí: Realizan las coordinaciones con la UAB para la contratación del servicio de acuerdo con lo establecido en los procedimientos PA0203 "Contratación de bienes y servicios por adjudicación sin procedimiento" o PA0202 "Contrataciones de bienes y servicios con procedimiento de selección" del Manual de Procedimientos "Administración y Finanzas", según corresponda. Una vez concluido el servicio y dada la conformidad, va a la actividad N° 28.</p>	-	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del Proceso</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>
19	Definir el cronograma de actividades	<p>Definen el cronograma de actividades para la realización del estudio, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección del equipo responsable del estudio. - Elaboración de la herramienta para el recojo de la información. - Capacitación al equipo responsable del estudio, recojo de la información, procesamiento. - Sistematización, análisis de los resultados, responsables, entre otros. <p>¿La herramienta de recojo de información se ejecutará de manera virtual o en campo?</p> <p>Virtual: Va a la actividad N° 5 hasta la actividad N° 9, luego va a la actividad N° 20. En campo: Va a la actividad N° 21.</p>	Cronograma de actividades	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del Proceso</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>

20	Enviar un correo institucional para recoger la información	Envía un correo institucional a las partes interesadas externas incluidas en el estudio el cual adjunta el arte gráfico de presentación y la herramienta de recojo de información por medio del aplicativo informático. Va a la actividad N° 26.	Correo institucional	Coordinador/a de OMC	OPP
21	Seleccionar a los/as integrantes del equipo responsable del estudio	Seleccionan a los/as integrantes del equipo responsable del estudio.	Lista de integrantes del equipo responsable del estudio	Coordinador/a de OMC Dueño del Proceso	OPP Áreas del OEFA
22	Elaborar la herramienta para el recojo de la información	Elaboran la herramienta para el recojo de la información.	Herramienta para el recojo de la información	Coordinador/a de OMC Dueño del Proceso FC	OPP Áreas del OEFA
23	Definir la distribución del recojo de la información	Definen la distribución del recojo de la información de acuerdo con la lista de integrantes del equipo responsable del estudio y el tamaño de muestra.	Lista de distribución del recojo de la información	Coordinador/a de OMC Dueño del Proceso	OPP Áreas del OEFA
24	Realizar la capacitación al equipo responsable del estudio	Realizan la capacitación al equipo responsable del estudio y de ser el caso, entrega el material a utilizar en el trabajo en campo.	Lista de asistencia	Coordinador/a de OMC Dueño del Proceso	OPP Áreas del OEFA
25	Recoger la información en campo	El equipo responsable del estudio recoge la información en campo considerando la lista de distribución del recojo de la información. El/La Coordinador/a de OMC remite la información recopilada a la CSEP, mediante correo institucional.	Información recopilada Correo institucional	Equipo responsable del estudio Coordinador/a de OMC	OPP Áreas del OEFA
26	Procesar y sistematizar la información	Procesa y sistematiza la información, asegurando la consistencia de la data. La información sistematizada es remitida vía correo institucional al dueño del proceso y a el/la Coordinador/a de OMC.	Correo institucional	Coordinador/a de la CSEP	DPEF

27	Analizar los resultados	<p>Analizan los resultados del estudio para la identificación de las necesidades, expectativas y medición de la satisfacción de la parte interesada externa, en relación con el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas con la finalidad de obtener conclusiones precisas para la identificación de oportunidades de mejoras en los procedimientos asociados.</p>	<p>Identificación de necesidades y expectativas de acuerdo con los conductores de la calidad</p> <p>Revisión comparativa de las necesidades y expectativas</p> <p>Propuesta de valor público</p>	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del Proceso</p> <p>FC</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>
28	<p>Registrar la información y realizar el seguimiento de las necesidades y expectativas de la parte interesada externa</p>	<p>El/La Coordinador/a de OMC registra la información en el Formato PE0207-F01 “Matriz de percepción” y en coordinación con el Dueño del Proceso y la FC realizan el seguimiento de las necesidades y expectativas de la parte interesada externa que permita cautelar su satisfacción.</p> <p>Nota: De ser necesario, el/la Coordinador/a de OMC evalúa la actualización de la Matriz de Partes Interesadas del Manual del SGI.</p>	<p>Formato PE0207-F01 “Matriz de percepción”</p>	<p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del Proceso</p> <p>FC</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>
29	<p>Elaborar, visar y remitir el proyecto de informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa</p>	<p>Elabora el proyecto de informe dirigido a el/la Gerente/a General, sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa del OEFA, lo visa y remite a el/la Jefe de la OPP.</p> <p>Plazo: Tres (3) días hábiles.</p>	<p>Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa</p>	<p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>OPP</p>
30	<p>Revisar, firmar y derivar el informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa</p>	<p>Revisa el informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa, lo firma en señal de conformidad y lo deriva a el/la Gerente/a General.</p> <p>Nota: En coordinación con la GEG, de corresponder, presenta los resultados mediante una reunión de trabajo a la GEG y a la PCD.</p>	<p>Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa</p>	<p>Jefe/a</p>	<p>OPP</p>

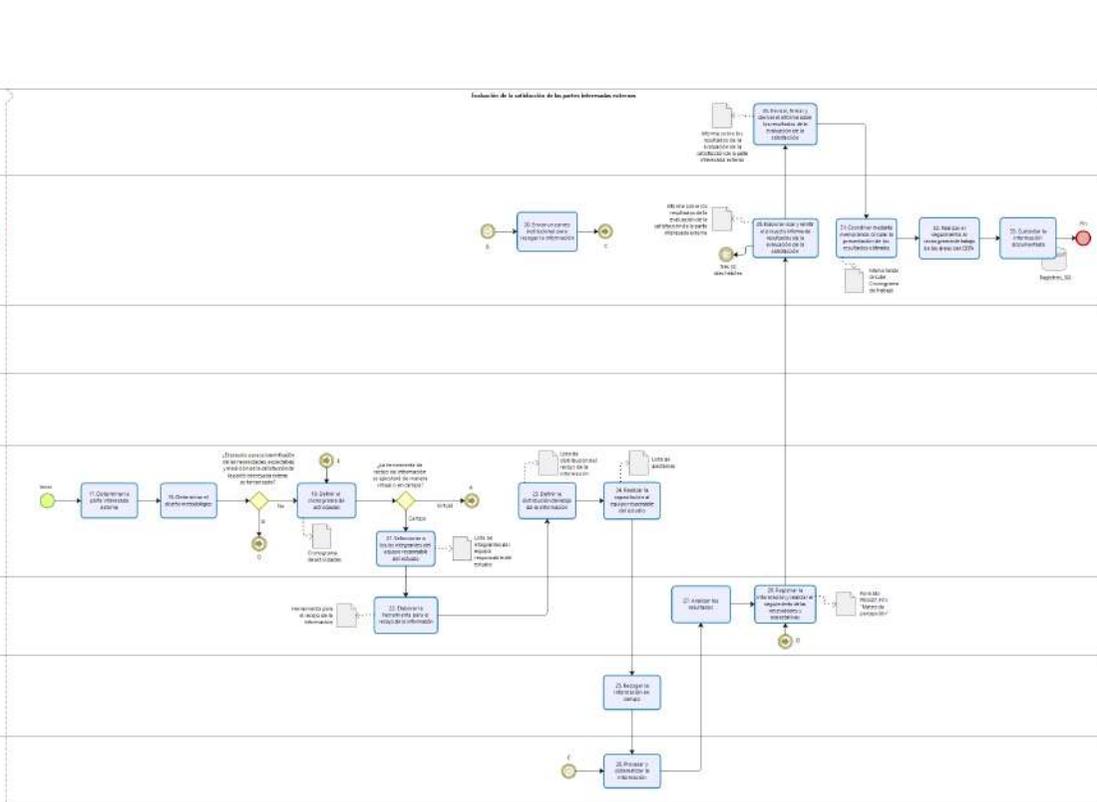
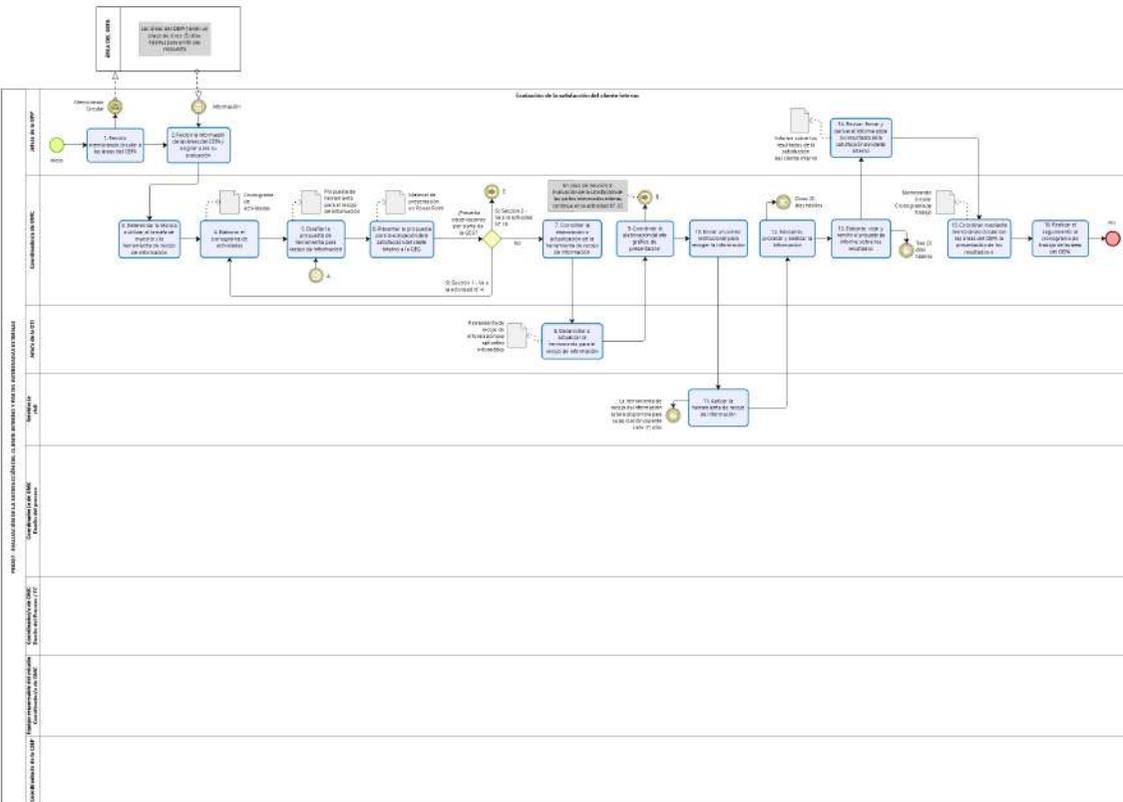
31	Coordinar mediante memorando circular con las áreas del OEFA involucradas, la presentación de los resultados obtenidos y establecer las acciones a realizar	Coordina, mediante memorando circular, con las áreas del OEFA involucradas en la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa, la presentación de los resultados obtenidos y establecer las acciones a realizar en un cronograma de trabajo, a fin de implementar mejoras en los procesos asociados, según corresponda.	Memorando circular Cronograma de trabajo	Coordinador/a de OMC	OPP
32	Realizar el seguimiento al cronograma de trabajo de las áreas del OEFA	Realiza el seguimiento al cronograma de trabajo de las áreas del OEFA involucradas, verificando el cumplimiento de las mejoras en los procesos asociados.	-	Coordinador/a de OMC	OPP
33	Custodiar la información documentada	Custodia la información documentada, la cual se almacena en la carpeta compartida Registros_SGI. Fin del procedimiento. Nota: La custodia de información aplica también a los documentos generados durante la Evaluación de la satisfacción del cliente interno.	-	Coordinador/a de OMC	OPP

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN:

- Formato PE0207-F01: "Matriz de percepción"
- **Memorando Circular**
- **Herramienta de recojo de información**
- **Cronograma de trabajo**
- **Informe sobre los resultados de la satisfacción del cliente interno**
- **Lista de integrantes del equipo responsable del estudio**
- **Lista de distribución del recojo de la información**
- **Lista de asistencia**
- **Identificación de necesidades y expectativas de acuerdo con los conductores de la calidad**
- **Revisión comparativa de las necesidades y expectativas**
- **Propuesta de valor público**
- **Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada externa**

PROCESO RELACIONADO

PE02 - Innovación y Gestión por procesos





Organismo
de Evaluación
y Fiscalización
Ambiental

MATRIZ DE PERCEPCIÓN

Parte interesada

N°	Proceso	Dueño del Proceso	Técnica (Cualitativa / cuantitativa)	Producto / Servicio	Segmento / Alcance	Trabajo de campo (Equipo OEFA / Servicio tercerizado)	Mes y año del estudio	Grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas	Porcentaje de satisfacción

Formato PE0207-F01
Versión: 01
Fecha de aprobación: 10/06/2021



"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 04157079"



04157079