



## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

**Procedimiento: SJSC-PR-04**

**Versión: 03**

### SUBJEFATURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

<b>Elaborado por:</b> Elena Elías Escudero	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Analista de Servicio al Ciudadano	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> Susana Arenas Estela	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> Rosario Betzabé Cerdán Urtecho	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Directora de la Escuela Nacional de Administración Pública	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> María Elena Caballero Yzaguirre	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Especialista en Gestión de Calidad y Procesos	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b> Norvil Coronel Olano	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas	
<b>Fecha:</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	2 de 11

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO .....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	BASE NORMATIVA .....	3
IV.	REFERENCIAS .....	3
V.	DEFINICIONES.....	3
VI.	RESPONSABLES.....	4
VII.	FLUJO DEL PROCESO.....	5
VIII.	PROCESO RELACIONADO .....	6
IX.	ANEXO .....	9
X.	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS .....	10

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	3 de 11

## I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para medir el nivel de satisfacción de las personas respecto a los servicios que brinda la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

## II. ALCANCE

Es de aplicación desde la realización de las encuestas de satisfacción hasta el seguimiento e informe del estado de las acciones tomadas para su atención.

## III. BASE NORMATIVA

- 3.1 Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 3.2 Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y sus modificatorias.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.5 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.6 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización del Estado.
- 3.7 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.
- 3.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.9 Norma ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 3.10 Norma ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

## IV. REFERENCIAS

- 4.1 OPP-PR-03, Gestión de la Mejora Continua.

## V. DEFINICIONES

### 5.1 Curso MOOC

Cursos e-learning de inscripción libre, estudio autogestionado y de alcance nacional y de manera masiva. Los cursos MOOC de la ENAP están orientados a temas de Gestión Pública, y dirigidos al servicio civil peruano y ciudadanía en general, mayor de 18 años. Se estudian a través de la plataforma virtual de la ENAP.

### 5.2 ENAP

Escuela Nacional de Administración Pública.

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	4 de 11

**5.3 Nivel de Satisfacción de las personas**

Percepción de la persona sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (se incluye la forma en que se brinda el servicio).

**5.4 Persona**

Conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

**5.5 Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**5.6 SJTI**

Subjefatura de Tecnología de la Información.

**5.7 SJCI**

Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional.

**5.8 Sugerencia**

Es toda recomendación o comentario que da la persona y es utilizada por SERVIR con el fin de mejorar la prestación de los servicios que brinda. Su presentación es voluntaria y se registra en la encuesta de servicio a las personas, por alguno de los medios disponibles.

**VI. RESPONSABLES**

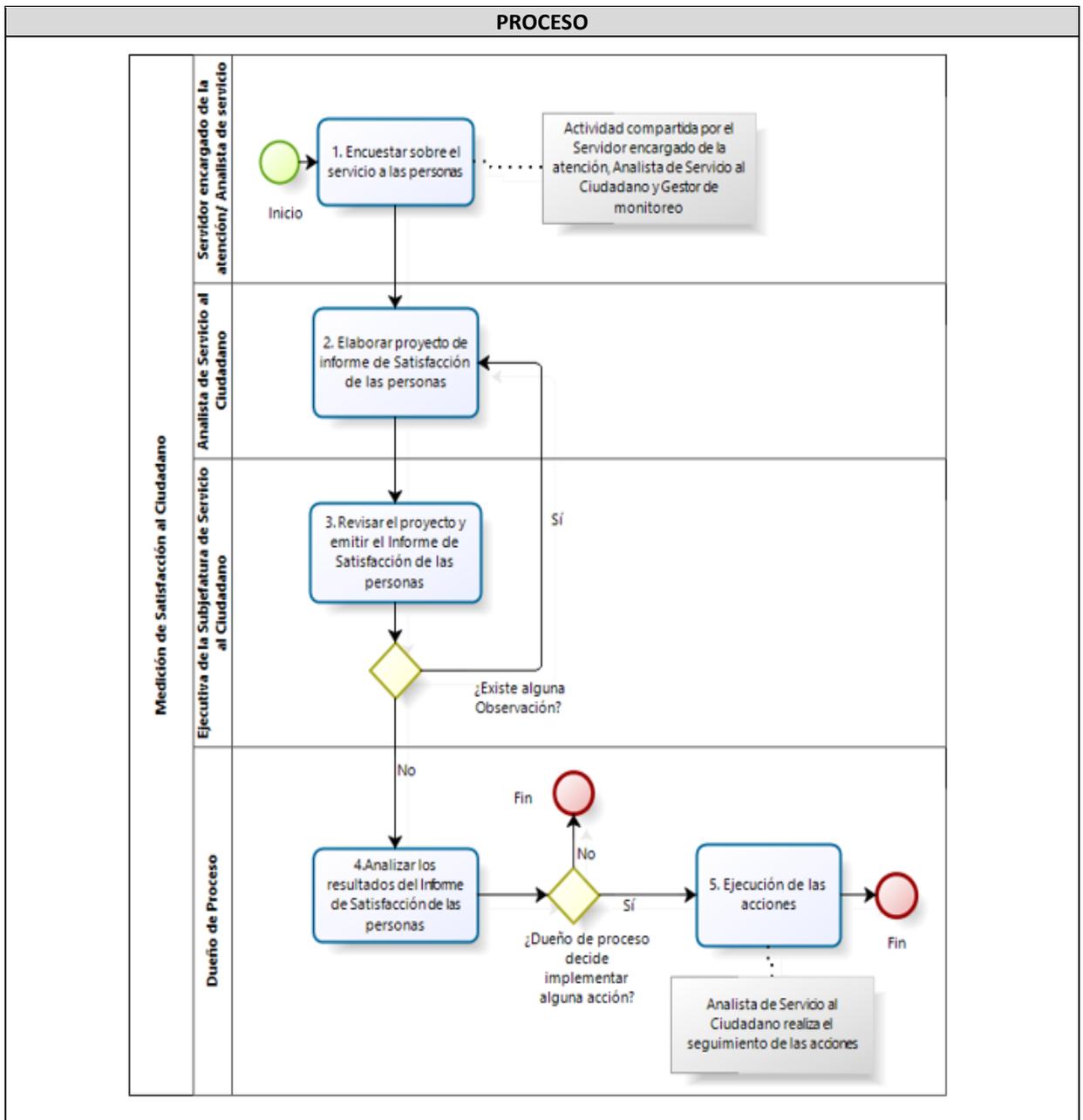
- 6.1** El Jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas (OGAF) es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento, asegurando su implementación y control respectivo.
- 6.2** La Subjefatura de Servicio al Ciudadano (SJSC) es responsable de realizar el análisis y evaluación de la información obtenida de la satisfacción de las personas y sugerir las acciones necesarias en el marco de su competencia.
- 6.3** Los Gerentes y Jefes responsables de los servicios, evalúan la necesidad de implementar las acciones correctivas u oportunidades de mejora considerando los resultados obtenidos.

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	5 de 11

**VII. FLUJO DEL PROCESO**

PROVEEDOR	ENTRADA
- Persona	- Encuesta de Servicio a la Persona



SALIDA	PERSONA
- Informe de satisfacción de las personas	- Dueño de proceso (Servicios evaluados)

Formato: Digital	La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	----------------------------



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	7 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Gestor de monitoreo (ENAP)	<p>almacena en un archivo que va a ser procesado en la actividad 2.</p> <p><b>1.2.4. Para el servicio Programa académico de capacitación – cursos MOOC de la ENAP.</b> Durante el proceso de Implementación de cursos MOOC se pregunta a los usuarios su percepción sobre el proceso de Inscripción, esta información es consolidada y procesada obteniéndose un resultado del nivel de facilidad percibido durante la autoinscripción en la plataforma virtual. Trimestralmente, el gestor de monitoreo envía este resultado a la Subjefatura de Servicio al Ciudadano para ser trabajado en la actividad 2.</p> <p><b>Producto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de servicio a las personas.</li> <li>- Registro virtual de encuesta de servicio a la persona.</li> <li>- Resultado de Medición del proceso de inscripción de cursos MOOC.</li> </ul>
2. Elaborar el proyecto de Informe de Satisfacción de las personas	Analista de Servicio al Ciudadano	<p>Consolida y procesa la información obtenida de las encuestas que hayan sido realizadas (del canal presencial y virtual si corresponde), clasificándolas por servicio brindado y revisando los comentarios o sugerencias de los encuestados. Recibe también el resultado de medición del proceso de autoinscripción en cursos MOOC de parte de la ENAP. Para el caso de las encuestas por el canal presencial, en situaciones donde se ve restringida la atención presencial de manera parcial o permanente y la cantidad de encuestas a procesar se ve también limitada, reducida o es 0, determina si amerita proyectar el Informe de Satisfacción de las Personas o si únicamente debe informar al respecto. En condiciones donde la atención presencial no tiene restricciones ni por el lado de la entidad ni de las personas, toma la información de las encuestas, proyecta el Informe de Satisfacción de las Personas para la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano quien revisa el resumen de los resultados.</p> <p>El proyecto del Informe de Satisfacción incluye los resultados de las encuestas por el canal presencial y virtual en la frecuencia que corresponde.</p> <p><b>Producto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de Informe de Satisfacción de las Personas</li> </ul>
3. Revisar proyecto de Informe y emitir el Informe de Satisfacción de las Personas	Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano	<p>Revisa el reporte con la información generada o de corresponder, revisa el proyecto de informe de satisfacción de las personas, considerando las calificaciones de los servicios brindados.</p>

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	8 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		<p>De acuerdo con el caso, emite el “Informe de Satisfacción de las Personas” y lo remite al Jefe de la OGAF o únicamente le comunica el resultado.</p> <p>De haberse emitido el Informe, lo envía al Ejecutivo(a) de Modernización Institucional o a quien haga sus veces y/o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o a quien haga sus veces para evaluar si es necesario el tratamiento por medio de una solicitud de implementación de mejora (SIM), de ser necesaria la generación de la SIM se procede de acuerdo al <b>OPP-PR-03 Gestión de la Mejora Continua</b>.</p> <p>Si se emitió un informe, el Jefe de la OGAF comunica los resultados a los Responsables de los órganos o unidades orgánicas de los servicios, a fin de que tomen acción sobre lo informado.</p> <p><b>Producto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Satisfacción de las Personas.</li> <li>- Comunicación con los resultados.</li> <li>- OPP-FO-10 Solicitud de implementación de mejora.</li> </ul>
4. Analizar los resultados del Informe de Satisfacción de las Personas	Responsable de órgano o unidad orgánica	<p>Analiza los resultados del informe de Satisfacción de las Personas y en caso determine conveniente, de acuerdo con las recomendaciones, define si tomará o no acciones necesarias, lo cual comunica a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano para el seguimiento de la implementación de las acciones necesarias determinadas de ser el caso.</p> <p>¿Responsable de órgano o unidad orgánica decide implementar alguna acción?</p> <p><b>Sí:</b> Comunica a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano las acciones a tomar. Pasa a la actividad 5.</p> <p><b>No:</b> Comunica a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano el motivo de la decisión de no implementar acciones, con lo que finaliza el proceso.</p> <p><b>Producto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación de respuesta a la Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano.</li> </ul>
5. Ejecutar las acciones	<p>Responsable de órgano o unidad orgánica</p> <p>Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Implementa las acciones y es responsable de asegurar el cumplimiento de las mismas.</p> <p>De requerir apoyo debe solicitarlo a la SJSC o a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.</p> <p>Luego de recibir el informe de las acciones a tomar de parte del responsable de los órganos o unidades orgánicas, deriva al Analista de Servicio al Ciudadano a fin que realice el seguimiento de la implementación de las acciones.</p> <p><b>Nota:</b></p>

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	9 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Ejecutivo(a) de Modernización Institucional y/o Especialista de Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces	<p>En caso de haberse generado una SIM (Solicitud de implementación de mejora), el Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces y/o Especialista de Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces realiza el seguimiento de las Solicitudes de Implementación de Mejora (SIM) según el <b>OPP-PR-03 Gestión de Mejora Continua</b>.</p> <p><b>Producto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de seguimiento de las acciones.</li> <li>- Reporte de seguimiento de SIM.</li> </ul>

#### IX. ANEXO

No aplica

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	10 de 11

## X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	<p>Ítem 3. Base normativa</p> <p>Ítem 5. Definiciones</p> <p>Ítem 8. Desarrollo</p>	<p>Se actualizó:</p> <p>Ítem 3. Base normativa se incluyó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización del Estado, se eliminó “Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 106- 2017-SERVIR/PE, que aprueba la directiva interna que establece los lineamientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, reclamos y quejas en la Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR”.</p> <p>Ítem 5. Definiciones se incluyó la definición de “persona”.</p> <p>Ítem 8. Desarrollo</p> <p>Actividad 1 “Realizar encuesta” en el cual se detalla los diferentes medios para la ejecución de las encuestas de servicio a la ciudadanía (Presencial y virtual) asimismo se menciona que la frecuencia de medición de la satisfacción se hará semestralmente a los usuarios que han realizado sus consultas virtuales.</p> <p>Actividad 2 “Consolidar, procesar los datos de las encuestas y proyectar informe” se define como frecuencia el envío semestral (antes se mencionaba de manera mensual) del informe de satisfacción del ciudadano.</p> <p>Actividad 3 “Revisar y enviar el proyecto de Informe” se define que el Informe de satisfacción al ciudadano también será enviado al Coordinador de Modernización Institucional y/o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces.</p> <p>Actividad 5 “Ejecutar las acciones” se agrega al Especialista de Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces para ejecución del seguimiento de las Solicitudes de Implementación de Mejora (SIM) en caso se haya generado alguna.</p>	02	03/11/2020	Analista de Servicio al Ciudadano

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código	<b>SJSC-PR-04</b>
	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS</b>	Versión	<b>03</b>
		Página	11 de 11

ITEM	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
2	<p>Ítem III. Base normativa</p> <p>Ítem IV. Definiciones</p> <p>Ítem VII Flujo del proceso</p> <p>Ítem VIII. Proceso Relacionado</p>	<p>Se actualizó:</p> <p>La denominación del procedimiento “Medición de la Satisfacción al Ciudadano” por “Medición de Satisfacción de las Personas”</p> <p>Ítem III. Base normativa se incluyó la Norma Técnica Nº 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.</p> <p>Ítem V. Respecto de las definiciones se cambió el término “Ciudadano” por el de “persona” en donde corresponde, tanto en el “VII. Flujo del proceso” como en el “VIII. Proceso Relacionado”.</p> <p>Se añadieron las definiciones “Cursos MOOC” y “ENAP”</p> <p>Ítem VIII. Proceso Relacionado</p> <p>Se cambió el término “Subjefe de Servicio al Ciudadano” por “Ejecutiva de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano”</p> <p>Actividad 1. Se cambió la denominación de esta actividad por “Encuestar sobre el servicio a las personas”.</p> <p>Se modificó el ítem 1.2, reduciendo el texto únicamente al pedido de autorización previa a las personas para poder realizar las encuestas.</p> <p>Se modificó el ítem 1.2.1., 1.2.2., 1.2.3. y se añadió la medición de satisfacción 1.2.4. Para el servicio Programa académico de capacitación – cursos MOOC de la ENAP</p> <p>Actividad 2: Se hizo la consideración de que en situaciones donde se ve restringida la atención presencial, se determinará si se debe proyectar el Informe de Satisfacción de las Personas o no.</p> <p>Actividad 3: Ahora considera que se tiene la opción de emitir el Informe de Satisfacción de las personas” o solo comunicar los resultados.</p> <p>Asimismo, solo si se elabora Informe se remitirá “al Ejecutivo(a) de Modernización Institucional o a quien haga sus veces y/o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o a quien haga sus veces”.</p>	03	07/10/2021	Analista de Servicio al Ciudadano

Formato: Digital	<b>La impresión de este documento desde intranet-internet de SERVIR, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario</b>	Clasificación: Uso interno
------------------	--	----------------------------