

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Evaluación de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas

APROBACIÓN

Nombre y cargo	Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello
<p>Elaborado por:</p> <p>Pamela Roxana Meza Pinto</p> <p>Jefa (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	<p>Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	<p>[PMEZAP]</p>
<p>Revisado por:</p> <p>Pamela Roxana Meza Pinto</p> <p>Jefa (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>		
<p>Revisado por:</p> <p>Sayda Virginia Chávez Luna</p> <p>Jefa (e) de la Oficina de Asesoría Jurídica</p>	<p>Oficina de Asesoría Jurídica</p>	<p>[SCHAVEZ]</p>
<p>Aprobado por:</p> <p>José Manuel Zavala Muñoz</p> <p>Gerente General</p>	<p>Gerencia General</p>	<p>[JZAVALA]</p>

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 ²

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

² Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 054-2021-OEFA/GEG del 10 de junio de 2021.

	FICHA DE PROCEDIMIENTO	Código: PE0207
		Versión: 03
		Fecha: 21/04/2023

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
02	Definiciones y actividades del procedimiento	Precisiones en definiciones y en actividades N° 3, 14, 15, 16, 17, 18,19, 29 y 30 del procedimiento y se adecúa la versión del formato a la versión del procedimiento. ³
03	Base Normativa, Consideraciones Generales, definiciones, Requisitos para iniciar el procedimiento, todas las actividades del procedimiento, denominación de las secciones, sección de Documentos que se generan y anexos del procedimiento.	Precisiones en la base normativa, Consideraciones Generales, definiciones, Requisitos para iniciar el procedimiento, en todas las actividades denominación de las secciones, sección de Documentos que se generan y anexos del procedimiento.

OBJETIVO	Establecer las actividades para realizar la medición, análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas del OEFA en relación al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.
ALCANCE	El presente procedimiento es de aplicación para las áreas del OEFA involucradas en la evaluación de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas. Comprende desde la determinación del objetivo de la medición hasta el seguimiento de la satisfacción del cliente interno 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° 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. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - 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° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del 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 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>

³ Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 000068-2022-OEFA/GEG del 10 de junio de 2022.

CONSIDERACIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> - Las partes interesadas externas son las identificadas en el Anexo N° 4 “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 el Anexo N° 4 “Matriz de Partes interesadas” del Manual del Sistema de Gestión Integrado. - La encuesta de satisfacción al cliente interno, se realizará a los/as servidores/as civiles con una antigüedad mayor a seis (6) meses. - Las evaluaciones del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente interno y/o partes interesadas externas se realizan como mínimo una (1) vez al año. - Los datos personales de los/as participantes en la medición de la satisfacción del cliente interno y partes interesadas externas, se obtienen de los bancos de datos personales inscritos en el OEFA.
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: Director/a, Subdirector/a, Jefe/a y Coordinador/a de un área del OEFA, quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. - Herramienta de recojo de información: Instrumento utilizado para recopilar datos de una población objetivo. Se utiliza en técnicas cualitativas y cuantitativas. - Parte interesada externa: 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. - OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - SGI: Sistema de Gestión Integrado. - UAB: Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
<i>Productos/Servicios brindados</i>	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
Sección 1: Evaluación de la satisfacción del cliente interno de los procesos estratégicos y de apoyo					
1	Solicitar la relación de los productos/servicios para la evaluación	Solicita, mediante memorando circular, a las áreas del OEFA a cargo de los procesos estratégicos y de apoyo , la relación de los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción del cliente interno.	Memorando Circular	Jefe/a	OPP
2	Proponer los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Propone, mediante memorando, los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción del cliente interno de acuerdo con sus procedimientos asociados, adjuntando el sustento de su priorización.	Memorando	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<i>Plazo: Cinco (5) días hábiles desde la recepción del memorando circular.</i>			
3	<i>Evaluar la propuesta de los productos/servicios a considerar</i>	<i>Evalúa la propuesta de los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción del cliente interno.</i>	-	<i>Coordinador/a de OMC</i>	<i>OPP</i>
4	Determinar el diseño metodológico <i>para la evaluación de la satisfacción del cliente interno</i>	Determina el diseño metodológico <i>para la evaluación de la satisfacción del cliente interno</i> , es decir: la técnica a utilizar (cualitativa o cuantitativa), el tamaño de muestra, la herramienta que será utilizada para el recojo y sistematización de la información, entre otros.	-	Coordinador/a de OMC	OPP
5	Elaborar cronograma de actividades	Elabora un cronograma de actividades para la ejecución de la evaluación de la satisfacción del cliente interno, considerando como mínimo : <ul style="list-style-type: none"> - El diseño de la propuesta de herramienta de recojo de información. - Elaboración de la herramienta para el recojo de la información. - Elaboración del arte gráfico de presentación. - Recojo de la información. - Procesamiento y sistematización. - Análisis de los resultados. - Presentación de resultados. - Implementación de mejoras. - Responsables de las actividades. 	Cronograma de actividades	Coordinador/a de OMC	OPP
6	<i>Realizar el seguimiento del cronograma</i>	<i>Realiza el seguimiento del cronograma.</i>	-	<i>Coordinador/a de OMC</i>	<i>OPP</i>
7	<i>Comunicar la aplicación de la herramienta de recojo de información</i>	<i>Comunica, mediante memorando circular, a las áreas la aplicación de la herramienta de recojo de información a fin de que los/as servidores/as civiles registren sus respuestas.</i>	<i>Memorando circular</i>	<i>Jefe/a</i>	<i>OPP</i>
8	<i>Registrar respuestas en la herramienta de recojo de información</i>	<i>Registran las respuestas en la herramienta de recojo de información.</i> <i>Plazo: Siete (7) días hábiles desde la recepción del memorando circular.</i> <i>Nota:</i>		<i>Servidor/a civil</i>	<i>Áreas del OEFA</i>

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<i>La OPP evaluará la necesidad de ampliar el plazo de la disponibilidad de la herramienta de recojo de información.</i>			
9	Procesar la información	Procesa la información ordenando y clasificando los datos que se han recogido . Plazo: Ocho (8) días hábiles desde culminado el registro de información.	-	Coordinador/a de OMC	OPP
10	Elaborar y remitir proyecto de informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Elabora el proyecto de informe dirigido a el/la Gerente/a General, sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno del OEFA, lo visa y remite a el/la Jefe/a de la OPP. Plazo: Tres (3) días hábiles desde procesada la información.	Proyecto de Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Coordinador/a de OMC	OPP
11	Revisar, firmar y derivar el informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Revisa el proyecto de informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno, lo firma en señal de conformidad y lo deriva a el/la Gerente/a General, para conocimiento. <i>Nota: En coordinación con la Alta Dirección, presenta los resultados en una reunión de trabajo a la GEG y a la PCD.</i>	Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Jefe/a	OPP
12	Comunicar a las áreas del OEFA los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno	Comunica a las áreas del OEFA, mediante memorando circular, los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno.	Memorando circular	Jefe/a	OPP
13	Evaluar los resultados obtenidos para registrar las oportunidades de mejora	Evalúa los resultados obtenidos y registra, de corresponder, las oportunidades de mejora de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PE0210 "Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora " del Manual de procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos". Como resultado de la evaluación, comunica mediante Memorando a la OPP, si ha identificado oportunidades de mejora o no. Plazo: Cinco (5) días hábiles desde recibido el memorando	Memorando	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<p><i>circular que comunica los resultados.</i></p> <p>Va a la actividad N° 25.</p> <p><i>Nota:</i> En caso, las acciones involucren 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".</p>			
Sección 2: Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas de los procesos misionales					
14	<p>Coordinar para determinar el producto/servicio de la parte interesada del proceso misional y el diseño metodológico</p>	<p>Coordinan para determinar el producto/servicio, la parte interesada del proceso misional que participará en la evaluación de la satisfacción y el diseño metodológico.</p> <p><i>Nota:</i> El diseño metodológico para evaluar el producto/servicio debe considerar: objetivo del estudio, tamaño de la muestra, técnica a utilizar, herramientas para el recojo de la información, entre otros.</p>	-	<p>Dueño del proceso</p> <p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Coordinador/a de CSEP</p>	<p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>
15	<p>Solicitar a las áreas del OEFA, la relación de los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción de la parte interesada</p>	<p>Solicitar, mediante memorando circular a las áreas del OEFA, la relación de los productos/servicios a considerar en la evaluación de la satisfacción de la parte interesada del proceso misional de acuerdo con sus procedimientos asociados, adjuntando el sustento para su priorización.</p>	<p>Memorando Circular</p>	<p>Jefe/a</p>	<p>OPP</p>
16	<p>Determinar el producto/servicio, la parte interesada y el diseño metodológico</p>	<p>Determina el producto/servicio, la parte interesada que participará en la medición de la satisfacción; y el diseño metodológico para la evaluación de satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>¿El estudio para la medición de la satisfacción de la parte interesada es tercerizado? No: Va la actividad N° 17. 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</p>	<p>Memorando</p>	<p>Dueño del proceso</p>	<p>Áreas del OEFA</p>

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<p>procedimiento” o PA0202 “Contrataciones de bienes y servicios con procedimiento de selección” del Manual de Procedimientos “Administración y Finanzas”, según corresponda.</p> <p>Una vez concluido el servicio y dada la conformidad, va a la actividad N° 19.</p> <p>Plazo: Las áreas del OEFA tienen un plazo de cinco (5) días hábiles para emitir una respuesta.</p>			
17	<p>Evaluar las propuestas de los productos/servicios, la parte interesada y el diseño metodológico</p>	<p>Evalúan las propuestas de productos/servicios, la parte interesada y el diseño metodológico remitidas por los dueños del proceso para la evaluación de satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Plazo: Dentro de los cinco (5) días hábiles de recibidas las propuestas.</p>	-	<p>Coordinador/a de CSEP</p> <p>Coordinador/a de OMC</p>	<p>DPEF</p> <p>OPP</p>
18	<p>Programar y elaborar el cronograma de actividades</p>	<p>Programan y elaboran el cronograma de actividades para la evaluación de satisfacción de las partes interesadas, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de la herramienta para el recojo de la información. - Elaboración del arte gráfico de presentación. - Recojo de la información. - Procesamiento y sistematización. - Análisis de los resultados. - Responsables, entre otros. <p><i>Nota 1:</i> El desarrollo o actualización del aplicativo informático, de corresponder, 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><i>Nota 2:</i> 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>	Cronograma de actividades	<p>Coordinador/a de CSEP</p> <p>Coordinador/a de OMC</p> <p>Dueño del Proceso</p>	<p>DPEF</p> <p>OPP</p> <p>Áreas del OEFA</p>

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
19	Realizar el seguimiento del cronograma	Realiza el seguimiento del cronograma.	-	Coordinador/a de OMC	OPP
20	Registrar el nivel de satisfacción	Registra la información en el Formato PE0207-F01 "Matriz de satisfacción".	PE0207-F01 "Matriz de satisfacción"	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
21	Elaborar y remitir el proyecto de informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada	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, lo visa y remite a el/la Jefe/a de la OPP. Plazo: Tres (3) días hábiles luego de recibido los resultados de la evaluación de satisfacción.	Proyecto de Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada	Coordinador/a de OMC	OPP
22	Revisar, firmar y derivar el informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada	Revisa el proyecto de informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada, lo firma en señal de conformidad y lo deriva a el/la Gerente/a General, para conocimiento.	Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada	Jefe/a	OPP
23	Comunicar a las áreas del OEFA los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada.	Comunica a las áreas del OEFA, mediante memorando circular, los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada.	Memorando circular	Jefe/a	OPP
24	Evaluar los resultados obtenidos para registrar las oportunidades de mejora	Evalúan los resultados obtenidos para registrar las oportunidades de mejora de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PE0210 "Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora" del Manual de procedimientos "Innovación y Gestión por Procesos". Como resultado de la evaluación, el dueño del proceso, comunica mediante Memorando a la OPP, si ha identificado oportunidades de mejora o no. Plazo: Hasta los cinco (5) días hábiles luego de conocer los resultados obtenidos. <i>Nota:</i> <i>En caso las acciones involucren la implementación de mejoras en los procedimientos asociados, se realiza según lo establecido en el procedimiento PE0202 "Elaboración,</i>	Memorando	Dueño del proceso Coordinador/a de OMC	Áreas del OEFA OPP

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<i>aprobación, difusión y actualización de manual de procedimientos” del Manual de procedimientos “Innovación y Gestión por procesos”.</i>			
25	Custodiar la información documentada	Custodia la información documentada, la cual se almacena en la carpeta compartida “Registros_SGI”. Fin del procedimiento.	-	Coordinador/a de OMC	OPP

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN:

- **Cronograma de actividades**
- Herramienta de recojo de información
- **Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente interno**
- **Informe sobre los resultados de la evaluación de la satisfacción de la parte interesada**
- **Matriz de satisfacción**
- Memorando
- Memorando Circular

ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- **Anexo N° 1: Formato PE0207-F01 “Matriz de satisfacción”**
- **Anexo N° 2: Diagrama del proceso**

PROCESO RELACIONADO

PE02 - Innovación y Gestión por Procesos



Organismo
de Evaluación
y Fiscalización
Ambiental

MATRIZ DE SATISFACCIÓN

Cliente interno/Parte interesada externa

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: 03

Fecha de aprobación: 21/04/2023



"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: 05517675"



05517675