



Firmado Digitalmente por
SICCHA MARTINEZ Roger
Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
17:01:00 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
19:46:57 COT
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
13:41:12 COT
Motivo: Doy V° B°

Lima, 02 de noviembre del 2022

N° 062-2022-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio al ciudadano;



Que, el artículo 4 de la citada Ley establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 1 del Reglamento de la Ley N° 27658, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, dispone que toda entidad de la Administración Pública Central está orientada al servicio de la persona;

Que, con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual constituye el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú por los siguientes años, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios calificados y motivados se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;



Firmado Digitalmente
por MELGAREJO
CASTILLO Juan Carlos
FAU 20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
17:32:34 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, *“promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente”* y especifica que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible;





Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
19:46:54 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ
ZAVALETA Ana Teresa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
13:41:38 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 259-2021-EF/41, se aprueba la “Política de Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, con la Resolución de Secretaría General N° 009-2022-EF/13, se aprueba los “Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos Priorizados del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, a través de la Resolución de Secretaría General N° 011-2022-EF/13, se aprueba el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”;



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
15:55:10 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, mediante la Resolución de Secretaría General N° 036-2022-EF/13, se aprueba el “Programa de Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, el artículo 47 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, establece que le compete a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, entre otras funciones, asesorar en el ámbito institucional y sectorial, en los procesos relacionados con el sistema administrativo de modernización de la gestión pública;



Firmado Digitalmente
por SICCHA MARTINEZ
Roger Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
17:20:19 COT
Motivo: Doy V° B°

Que, adicionalmente, en el marco del Objetivo de Calidad: Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente, que responde al compromiso Cumplir con los requerimientos de los/las usuarios/as, buscando continuamente la satisfacción de los/las usuarios/as a fin de atender sus requerimientos a través de nuestros productos y/o servicios con estándares de calidad; la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha desarrollado la “Guía para la medición de la Satisfacción del Cliente”, recomendando su aprobación para la mejora continua de la calidad;



Firmado Digitalmente
por MELGAREJO
CASTILLO Juan Carlos
FAU 20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
17:32:46 COT
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad; y en la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar la “Guía para la medición de la Satisfacción del Cliente”, que como Anexo forma parte de la presente Resolución de Secretaría General.





Firmado Digitalmente
por MELGAREJO
CASTILLO Juan Carlos
FAU 20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
17:32:53 COT
Motivo: Doy V° B°



Resolución de Secretaría General



Artículo 2. Publicar la presente Resolución y su Anexo en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas (www.gob.pe/mef), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

Firmado Digitalmente
por TRINIDAD
GUERRERO Kitty Elisa
FAU 20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
19:46:48 COT
Motivo: Firma Digital



Firmado Digitalmente por
VARGAS MÉDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 02/11/2022
15:55:14 COT
Motivo: Doy V° B°

Documento firmado digitalmente
KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General
Ministerio de Economía y Finanzas



Firmado Digitalmente
por SICCHA MARTINEZ
Roger Alberto FAU
20131370645 soft
Fecha: 02/11/2022
17:20:22 COT
Motivo: Doy V° B°





Firmado Digitalmente por
CASTILLO LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU 20131370645
soft
Fecha: 19/10/2022 14:33:16
COT
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 20/10/2022
18:00:49 COT
Motivo: Doy V° B°

GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



Firmado Digitalmente por
JIMENEZ GUERRERO
Mario Eduardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
14:46:11 COT
Motivo: Doy V° B°

2022

OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



Firmado Digitalmente
por MARTÍNEZ PANDURO
Giancarlo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:38:37 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
María Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:52:40 COT
Motivo: Doy V° B°



CONTENIDO

1	Objetivo.....	3
2	Alcance.....	3
3	Política de Calidad.....	3
4	Objetivos de Calidad.....	4
5	Objetivo de Calidad - Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente:.....	5

Firmado Digitalmente por
 CASTILLO LIZARRAGA Pablo
 Alejandro FAU 20131370645
 soft
 Fecha: 19/10/2022 14:36:28
 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
 VARGAS MEDRANO
 Carlos Alberto FAU
 20131370645 hard
 Fecha: 20/10/2022
 18:01:04 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
 JIMENEZ GUERRERO
 Mario Eduardo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 20/10/2022
 14:46:14 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
 por MARTINEZ PANDURO
 Giancarlo FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 20/10/2022
 15:38:41 COT
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
 JARA HUALLPATUERO
 Maria Ysabel FAU
 20131370645 soft
 Fecha: 20/10/2022
 15:52:48 COT
 Motivo: Doy V° B°



GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1 Objetivo

Estandarizar la medición para la evaluación periódica de la satisfacción del cliente del Sistema de Gestión de la Calidad del MEF, siendo los responsables de cada proceso los que formulan sus preguntas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as.

2 Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del MEF, se detalla a través de los siguientes procesos:

Tabla 1: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESOS ESTRATÉGICOS
E04.03.01 Identificación, Análisis y Tratamiento de Riesgos.
E03.01.03 Elaboración y modificación de Documentos Normativos de Gestión.
E03.01.05 Elaboración y modificación del Manual de Procedimientos (MAPRO).
E03.03 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
PROCESOS ORIENTADOS A LOS USUARIOS
S02.04 Gestión del desarrollo y capacitación.
S04.01.01 Recepción documental.
S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos.
S04.02.01 Atención de consultas.
S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
S05.04.03.02 Proceso de contratación.
S05.04.03.03 Ejecución contractual.
PROCESOS DE SOPORTE
S02.02.01 Gestión de la Incorporación.
S02.02.02.01 Administración de legajos y files de personal.
S05.04.01.01 Recepción, almacén y distribución de bienes.
S03.02.01 Desarrollo y mantenimiento de soluciones de Tecnologías de la Información.
S03.03.01 Gestión de la operación continua de las Tecnologías de la Información.
S03.03.03 Gestión de incidencias de los servicios de Tecnologías de la Información.

Fuente: Resolución de Secretaría General N° 011-2022-EF/13

3 Política de Calidad

El Ministerio de Economía y Finanzas es la entidad orientada a asegurar la estabilidad macroeconómica y financiera del país, desarrollando su accionar a través de políticas, normas y lineamientos relacionados al ámbito económico, fiscal y tributario, que asume la "La Política de Calidad del MEF", a través de los siguientes compromisos en el marco de la mejora continua de la calidad¹:

¹ Resolución Ministerial N° 259-2021-EF/41.



Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 hard Fecha: 20/10/2022 18:01:16 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JIMENEZ GUERRERO Mario Eduardo FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 14:46:17 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTINEZ PANDURO Giancarlo FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 15:38:47 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 15:52:53 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
CASTILLO LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU 20131370645
soft
Fecha: 19/10/2022 14:36:51
COT
Motivo: Doy V° B°

- Cumplir con los requerimientos de los/las usuarios/as:
Buscando continuamente la satisfacción de los/las usuarios/as a fin de atender sus requerimientos a través de nuestros productos y/o servicios con estándares de calidad.
- Mejorar continuamente los procesos:
Impulsando mejores prácticas en los procesos que influyan en su desempeño y la eficiencia, fomentando la motivación y compromiso de los/las servidores/as.
- Mantener y revisar el Sistema de Gestión de Calidad acorde a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015:
Cumpliendo con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de dar valor a nuestros productos y/o servicios, teniendo en consideración necesidades y expectativas de los/las usuarios/as.
- Difundir la política a todos los/las servidores/as:
Fomentando la participación para el involucramiento de cada uno de los/as servidores/as con la política de calidad y su contribución al mejor desempeño del sistema de gestión de calidad.



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 20/10/2022
18:01:25 COT
Motivo: Doy V° B°

Los/las servidores/as aplican los compromisos de esta política de calidad para alcanzar los objetivos de calidad establecidos para el Ministerio de Economía y Finanzas, así como el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

4 Objetivos de Calidad

Mediante Resolución de Secretaría General N° 009-2022-EF/13, se aprueba los “Objetivos e Indicadores del Sistema Gestión de Calidad en los Procesos Priorizados del Ministerio de Economía y Finanzas”, que reflejan los resultados a lograr respecto a la “Política de Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas” para la conformidad de los productos, servicios; y mejorar la satisfacción del cliente:

- OC1 Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente.
- OC2 Disminuir y/o controlar el nivel de riesgo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- OC3 Obtener y mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en los procesos priorizados.
- OC4 Lograr que todo el personal del MEF conozca y comprenda la Política de la Calidad del MEF.



Firmado Digitalmente por
JIMENEZ GUERRERO
Mario Eduardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
14:46:20 COT
Motivo: Doy V° B°

La presente “Guía para la medición de la Satisfacción del Cliente”, se desarrolla en el marco del Objetivo de Calidad: **Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente** que



Firmado Digitalmente
por MARTINEZ PANDURO
Giancarlo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:38:50 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
María Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:52:59 COT
Motivo: Doy V° B°



responde al compromiso Cumplir con los requerimientos de los/las usuarios/as, buscando continuamente la satisfacción de los/las usuarios/as a fin de atender sus requerimientos a través de nuestros productos y/o servicios con estándares de calidad.

Firmado Digitalmente por
CASTILLO LIZARRAGA Pablo
Alejandro FAU 20131370645
soft
Fecha: 19/10/2022 14:37:01
COT
Motivo: Doy V° B°

Gráfico 1: Alineamiento de la Política con el Objetivo de Calidad



Fuente: RM N° 259-2021-EF/41; y la RSG N° 009-2022-EF/13

5 Objetivo de Calidad - Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente:

Los procesos con servicios orientados a los usuarios evalúan periódicamente la satisfacción del cliente para lo cual, los responsables de cada uno de estos procesos, diseñan la encuesta de evaluación de Satisfacción de acuerdo con las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as identificadas en la Matriz de Riesgos de Partes Interesadas de los procesos involucrados, planificando de acuerdo con la dinámica del proceso y la cantidad de usuarios, la muestra y los mecanismos de aplicación de la encuesta para la evaluación de la satisfacción de los/las usuarios/as, aplicando la evaluación de acuerdo a la frecuencia del indicador del procesos.

Al obtener la información de satisfacción de los/las usuarios/as, los órganos responsables de los procesos analizan los resultados de la encuesta de satisfacción; elaboran y presentan anualmente a la OGPP el Informe de Evaluación de la Satisfacción de los/las usuarios/as, detallando las oportunidades y debilidades encontradas en el servicio.

La OGPP, consolida anualmente los resultados de la evaluación de la satisfacción de los/las Usuarios/as para integrarlo en el Informe del SGC para conocimiento de la Alta Dirección.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, los procesos involucrados en el SGC realizan encuestas de satisfacción del cliente, para fomentar buenas prácticas, mejorar los procesos, tratamiento interno de las quejas sobre el servicio brindado.



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 20/10/2022
18:01:29 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JIMENEZ GUERRERO
Mario Eduardo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
14:46:23 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente
por MARTÍNEZ PANDURO
Giancarlo FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:38:53 COT
Motivo: Doy V° B°

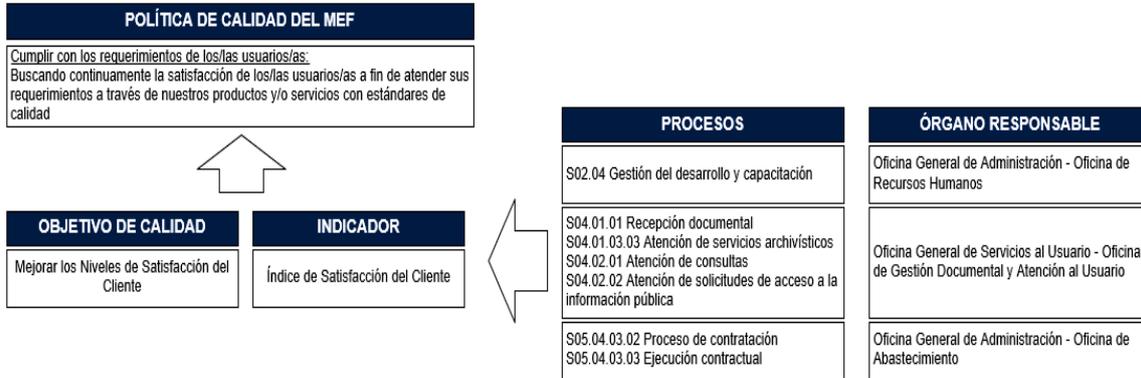


Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
María Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 20/10/2022
15:53:05 COT
Motivo: Doy V° B°



Los procesos del SGC que contribuyen al objetivo de calidad “Mejorar los Niveles de Satisfacción del Cliente” a través del indicador “Índice de Satisfacción del Cliente” son:

Gráfico 2: Alineamiento de la Política, Objetivos y Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



En este contexto, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, ha elaborado la presente guía que estandariza la medición de la satisfacción del cliente de los procesos involucrados, cuya medición por cada ítem se considera entre Satisfecho, Regular; y No Satisfecho, en atención a la oportunidad de mejora² “Evaluar la posibilidad de documentar las acciones tomadas para mejorar los valores de las encuestas calificadas como “Regular”, “No Satisfecho” o “Satisfecho” de las encuestas de satisfacción de cliente de los distintos procesos, con la finalidad de realizar el seguimiento respectivo a su ejecución”:

Tabla 2: Medición de la Satisfacción del Cliente

PROCESO:				
Ítem 1	Descripción Servicio	No Satisfecho	Regular	Satisfecho
1.1	¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado?			
1.2				
1.3				
1.4				
...				
...				
Ítem 2	Descripción Gestión de Personal	No Satisfecho	Regular	Satisfecho
2.1	¿El Personal se encuentra calificado?			
2.2	La facilidad de comunicarse con el personal			
2.3				
2.4				
...				
...				

Fuente: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.



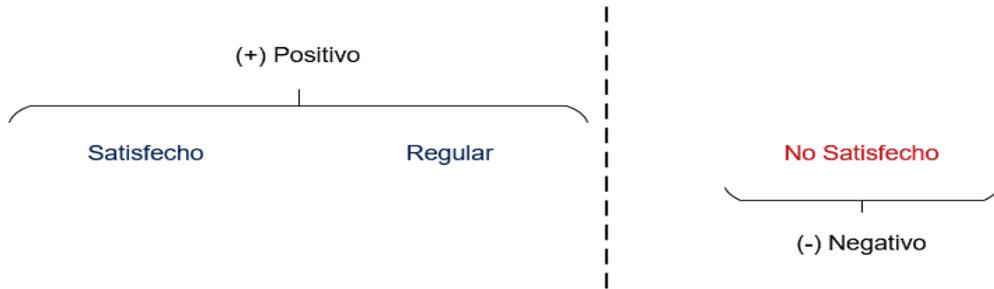
² Solicitud de Acción de Mejora N° 005 – SAM 005





Las respuestas contienen tres niveles de medición: i) Satisfecho, ii) Regular, y iii) No Satisfecho, elementos configurados previamente en las encuestas. Un elemento neutral es la escala “Regular” para aquellos clientes que no consideran lo satisfecho; y, no satisfecho, para la valoración del nivel de satisfacción; se considera como positivo la escala de satisfecho y regular.

Gráfico 3: Valoración del Nivel de Satisfacción



Firmado Digitalmente por VARGAS MÉDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 hard Fecha: 20/10/2022 18:01:45 COT Motivo: Doy V° B°

Las encuestas se utilizan para medir el “Índice de Satisfacción del Cliente” que mide la percepción del cliente sobre el servicio brindado. En este sentido, se considera las valoraciones de “Regular”; y, “Satisfecho” como el índice de satisfacción del cliente:

Gráfico 4: Índice de Satisfacción del Cliente



Firmado Digitalmente por JIMENEZ GUERRERO Mario Eduardo FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 14:46:29 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MARTÍNEZ PANDURO Giancarlo FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 15:38:59 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO María Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 20/10/2022 15:53:14 COT Motivo: Doy V° B°