

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante del proceso de gestión de la calidad
Revisó	Lic. Liliana Gómez Pérez	Representante de la subcomisión técnica
Autorizó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivos

Que el personal de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's):



- Analice los servicios que brinda el proceso en el cual colabora y determine los requisitos y la información requerida para la prestación del servicio y su conformidad.
- Comprenda la importancia de comunicar a los usuarios los requisitos de los servicios para asegurar su conformidad e incrementar su percepción de satisfacción.

Alcance

Aplica para la adecuación, actualización, autorización y difusión de los catálogos específicos para los servicios administrativos declarados en el alcance del sistema de gestión de la calidad (SGC) de los procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales.

2. INTRODUCCIÓN

Los **servicios**, a diferencia de los productos tangibles, **tienen características únicas** que determinan la forma en que se realizan y brindan a los usuarios. Los servicios tienen cuatro particularidades que los caracterizan:

Intangibilidad	Inseparabilidad	Heterogeneidad	Caducidad
<ul style="list-style-type: none"> Son resultado de un proceso. Se brinda solo cuando el usuario lo solicita. 	<ul style="list-style-type: none"> Se producen y consumen al mismo tiempo. No se puede anular el resultado final. 	<ul style="list-style-type: none"> No se prestan siempre con la misma calidad. Cada servicio es único. 	<ul style="list-style-type: none"> No pueden almacenarse. Si no se utiliza cuando esta disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Estas características, presentes en los servicios administrativos que brindan las SyUA's, requieren de la utilización de herramientas de calidad que van desde la **planificación de los servicios**, es decir, el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios, la normalidad universitaria asociada y recursos necesarios para proporcionarlos, hasta la **determinación de las competencias del personal**, que permitan brindar una calidad uniforme y de esta forma reducir su heterogeneidad.

Lo anterior, pone de manifiesto la importancia de la **determinación adecuada y precisa de los requisitos** de los servicios que las SyUA's ponen a disposición de los usuarios, a través de la operación de los procesos básicos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales, toda vez que la SyUA debe asegurarse de que:

a) los requisitos de los servicios se definan, incluyendo:

- cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
- aquellos considerados necesarios por las SyUA.

b) la SyUA puede cumplir con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece.

En el SGC la forma en que las SyUA's hacen del conocimiento de los usuarios los servicios administrativos y sus requisitos, es a través de los **catálogos de servicios**, que son documentos estructurados con información relevante sobre cada servicio proporcionado por los cuatro procesos básicos.

Como toda actividad en el SGC, el análisis, elaboración y seguimiento los catálogos de servicios se realiza conforme a las etapas del ciclo Deming o PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) siguiente:



La actualización permanente de los catálogos de servicios brinda a la SyUA, entre otras, las siguientes ventajas:

- Mantiene canales de comunicación entre el usuario y los Responsables de los procesos que atienden los servicios.
- Facilita a los usuarios la realización de las solicitudes de los servicios.
- Comunica claramente al usuario lo que va a recibir.
- Da flexibilidad para que la SyUA establezca, según sus necesidades, requisitos adicionales para los servicios.
- Impacta favorable en la satisfacción del usuario.
- Promueve el cumplimiento de los requisitos que detonan el servicio, previniendo servicios no conformes o rechazos.

3. METODOLOGÍA

Planificación

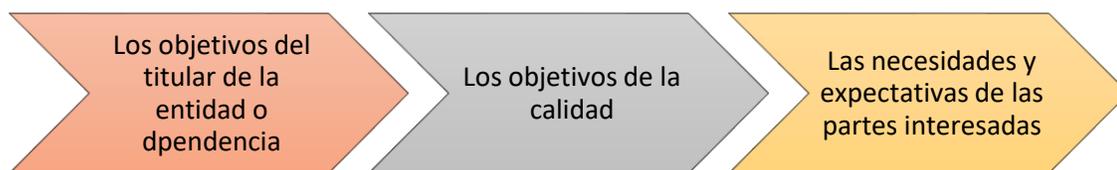


Definiciones

- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.
- **Servicio:** resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Trámite:** operación normal que se realiza en el proceso, sin que el usuario lo solicite.

En el SGC, para cada proceso se establecen dos tipos de catálogos de servicios, institucionales (CSI) y específicos (CS). En la GM-GC 01 Guía metodológica para el control de documentos, se establece la responsabilidad de la elaboración, revisión y autorización de ambos catálogos. Cada SyUA toma como base los Catálogos de servicios institucionales para conformar su Catálogo de servicios específico (CS), en apego a lo establecido en esta Guía.

Durante el análisis del contexto, y con base en lo establecido en la GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa, un elemento del enfoque institucional del SGC que se analiza son **los servicios y sus requisitos**, considerando:



Con base en los dos elementos anteriores, la SyUA determina para cada proceso, si los servicios declarados en los catálogos específicos:

1. Se **alinean** con los Catálogos de servicios institucionales.
2. Si se requiere **ajustar** algún servicio o sus requisitos, para atender necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, o **eliminar** algún servicio dadas las funciones sustantivas de la entidad o dependencia.
3. Si se requiere **añadir** servicios para atender líneas estratégicas del titular o necesidades y expectativas de los usuarios.



En los catálogos de servicios solo se incluyen servicios, por lo que se excluye cualquier tipo de trámite, por ejemplo, pago de nómina.



Situación: Una dependencia no cuenta con personal académico, por lo que la SyUA requiere modificar los servicios del Catálogo de servicios institucional del proceso de Personal

Adecuación del catálogo de servicios específico: Eliminar del listado general del catálogo, aquellos relacionados con personal académico, así como las fichas de servicios correspondientes. Eliminar en las fichas de servicio que aplique la referencia al personal académico como usuario

Es responsabilidad del Secretario o Jefe de unidad administrativa revisar la estructura de la SyUA, de tal forma que, en caso de que no se cuente con el Responsable de un proceso, o bien, que por la organización interna se requiera que algún servicio sea prestado por un Responsable de proceso distinto al definido institucionalmente, se designe claramente al Responsable de atender los servicios.



Situación: Una entidad no cuenta con el Responsable de servicios generales y el servicios de boletos de avión, declarado en catálogo de servicios institucional en el proceso de Bienes y suministros, es proporcionado por el Responsable de presupuesto.

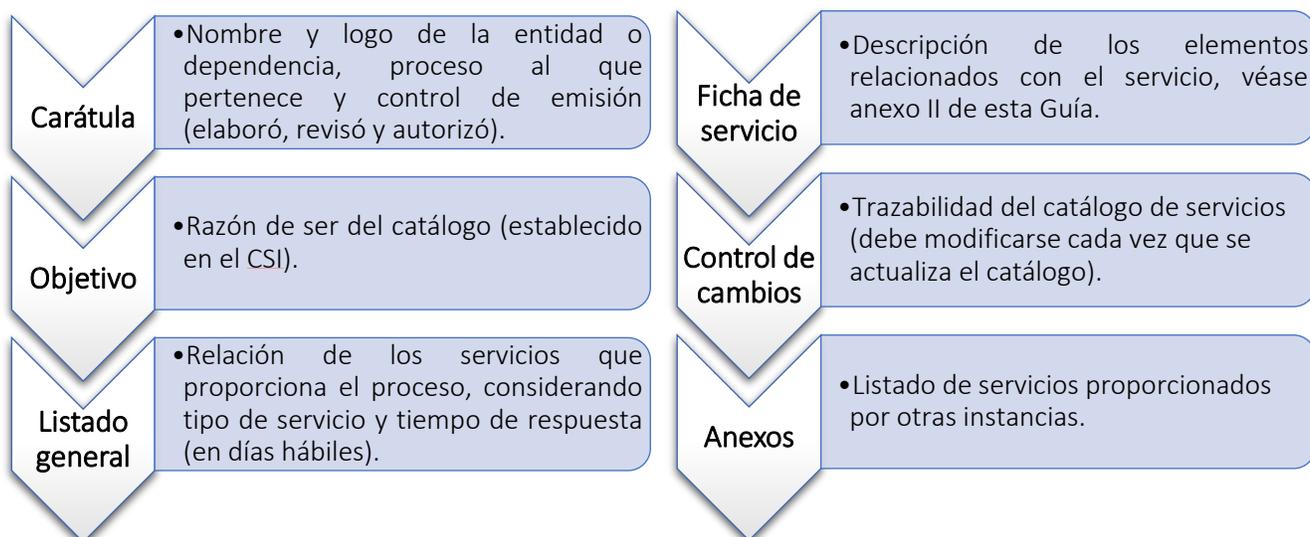
Acciones: **a)** se elimina la ficha de Boletos de avión del catálogo del proceso de Bienes y suministros y se agrega al de Presupuesto; **b)** se reasignan los servicios del proceso de Servicios generales entre los Responsables de los otros tres procesos, pero, se deja el catálogo de servicios generales, especificando en cada ficha de servicio el responsable y área que se encargará de atender cada servicio.

Nota: para la acción a) del ejemplo anterior, también se pudo optar por mantener el servicio y su ficha en el catálogo del proceso de bienes y suministros y únicamente colocar los datos del responsable presupuesto en la ficha de servicios.

Independientemente de la opción elegida, los Responsables de proceso deben cumplir los siguientes lineamientos:

- El proceso que asuma la responsabilidad de los servicios declarados en su catálogo se encarga de recopilar la información de los servicios proporcionados por otros responsables de proceso, para contabilizarla en los indicadores correspondientes.
- El Secretario o Jefe de unidad administrativa establece clara y ampliamente quién es el responsable de conservar y mantener la información documentada de los servicios, así como de atender las auditorías correspondientes.
- En caso de se requiera la adecuación de formatos para el control de los servicios de un proceso, se solicita al Responsable del proceso de gestión de la calidad la adecuación correspondiente, con base en lo establecido en la GM-GC 01 Guía metodológica para el control de documentos.

Los catálogos de servicios institucionales y específicos cuentan con la siguiente estructura:



Ejecución



Definiciones

- **Tiempo de respuesta interno:** se refiere al total de días hábiles que al proceso básico correspondiente le lleva internamente gestionar o ejecutar el servicio.
- **Tiempo de respuesta externo:** se refiere al tiempo máximo empleado por entidades externas a la SyUA para atender el servicio gestionado, tales como la Coordinación, Secretaría o Dirección del subsistema, otras SyUA's, centralizadoras de los procesos básicos, los proveedores o contratistas.
- **Tiempo de respuesta al usuario:** es la sumatoria del tiempo de respuesta interno y externo, siendo la fecha compromiso de entrega del servicio al usuario.

Para incluir servicios y tipos de servicios que no están en el listado, pero que la SyUA proporciona en virtud de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, el Secretario o Jefe de unidad administrativa **solicita por escrito la autorización** al Responsable del proceso de gestión de la calidad, anexando:

- ✓ la justificación, es decir, los motivos;
- ✓ la ficha del servicio elaborada conforme a lo establecido en el anexo II "Criterios para la elaboración de las fichas de servicios".



En caso de que se tengan varios tipos de servicios que se puedan agrupar, se registran en una sola ficha de servicio.

Una vez determinados los servicios que proporciona la SyUA, los Responsables de cada proceso básico, con base en el catálogo de servicios institucional, realizan lo siguiente:

- En todo el catálogo eliminan la palabra “Institucional”; de la clave CSI, eliminan la letra “I” y sustituyen donde se menciona “entidad o dependencia” por el nombre correspondiente.
- **Elaboran la portada** conforme al anexo I de esta Guía.
- **En el listado general de servicios**, registran los tiempos internos, externos y total para el usuario, acordes a la operación de la SYUA. Si se identificaron servicios que no aplican al proceso, se elimina el renglón.
- **En las fichas de servicio**, adecúan la ficha de acuerdo con los criterios establecidos en el anexo II de esta Guía.
- **En control de cambios**, se registra la fecha en que se actualiza el catálogo y se describen los principales cambios.



Situación: En un Instituto, el Consejo interno mantiene una Comisión (3 miembros) que autorizan la solicitud de viáticos o de compra de boletos de avión.

Requisito específico de la SyUA: El formato interno de solicitud debe venir con 2 de 3 firmas de la Comisión, para aceptar el servicio.

Adecuación en el catálogo de servicios: En la ficha de servicios de viáticos (proceso de presupuesto) y de la compra de boletos de avión (proceso de Bienes y suministros), se adiciona el requisito específico al inicio del apartado de “requisitos para solicitar el servicio”.



¿Los catálogos de servicios de la SyUA son acordes al contexto de la SyUA, a su operación, organización y a las necesidades de los usuarios y parte interesadas?



Una vez elaborado el catálogo de servicios específico de la SyUA, el Representante del Secretario o Jefe de unidad administrativa lo envía al Orientador técnico asignado para su revisión y retroalimentación. Las observaciones realizadas por el Orientador técnico se deben atender antes de firmar el catálogo y difundirlo.

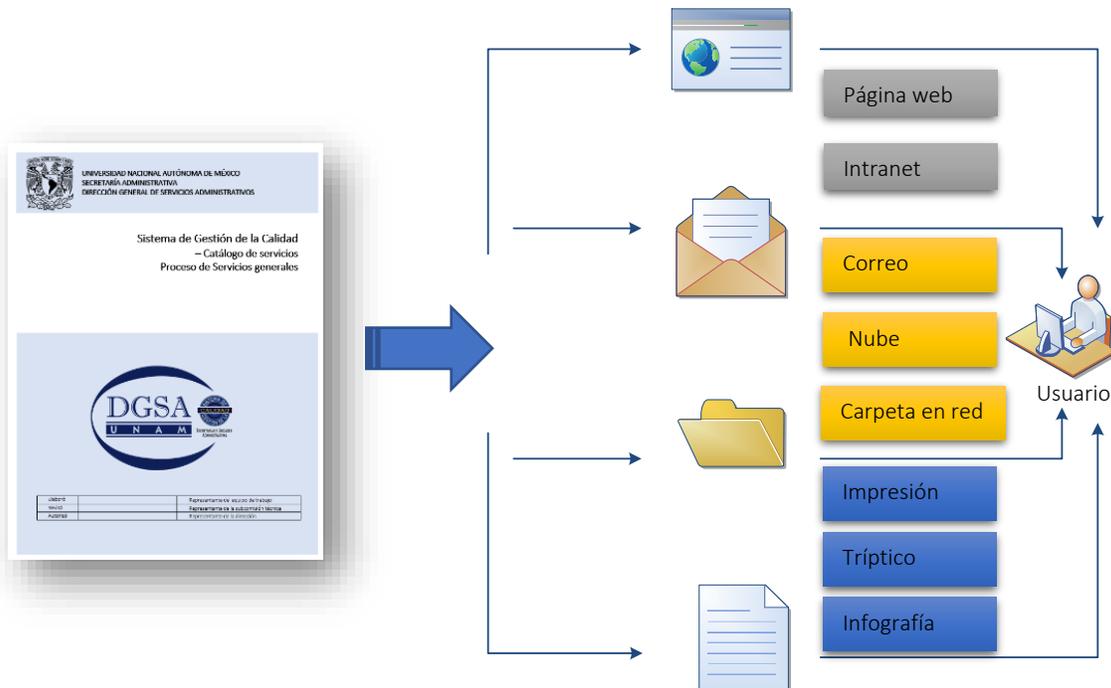
Cada vez que se realice una actualización de los Catálogos de servicios, los Responsables de proceso se aseguran de registrar la modificación en el control de cambios (número de revisión, fecha de entrada en vigor y motivo del cambio); en el pie de página, la revisión, así como la fecha de entrada en vigor la cual **debe coincidir** con lo establecido en el control de cambios.

¡ RECUERDE !



Cuando se analice la pertinencia de adecuar los tiempos de respuesta al usuario, el incumplimiento a éstos no es motivo suficiente para incrementarlos, ya que dicha decisión debe estar sustentada en el análisis de la información.

El Secretario o Jefe de unidad administrativa en conjunto con los Responsables de los procesos básicos determinan el o los medios a través de los cuales se difunden y tienen disponibles para los usuarios los Catálogos de servicios específicos (CS), lo anterior, considerando los recursos disponibles en la SyUA.



Evaluación

Los Responsables de los cuatro procesos básicos **verifican el cumplimiento de lo establecido en el catálogo de servicio** conforme a lo establecido en los apartados 3, 4 y 5 de los MO Manuales de operación correspondientes, a través del seguimiento al desempeño trimestral y revisión por la dirección específica.

Manuales de operación (MO)		
3. Planificación de los servicios	4. Realización del servicio	5. Verificación del proceso (indicadores relacionados con los servicios)

Por otro lado, los Responsables de proceso están atentos a los cambios en la normatividad institucional que pueda afectar la prestación de los servicios administrativos y hacen la actualización correspondiente de su Catálogo de servicios específico considerando los cambios que se publiquen en los Catálogos de servicios institucionales.

De igual forma, a nivel específico, la SyUA también realiza adecuaciones a los catálogos considerando los resultados del análisis del contexto o su actualización, el seguimiento al desempeño trimestral o la revisión por la dirección específica, por lo que podrán modificar aspectos relacionados con:

- Los servicios que proporciona la SyUA.
- Los tiempos de respuesta.
- Usuarios definidos.
- Requisitos de los servicios.
- Información de atención del servicio.

Mejora

Como resultado de la verificación del catálogo de servicios específico se determina la necesidad de:

- Incorporar servicios específicos que no están declarados en los CSI y que requieren controlarse.
- Eliminar servicios que no aplican a la entidad o dependencia.
- Ajustar los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Adecuar los usuarios o los requisitos definidos para el servicio.
- Actualización de la información para la atención del servicio, incluyendo cambios de Responsables.

Lo anterior implica modificar el catálogo de servicios específicos, ajustando el número de revisión y fecha de emisión para autorizarse y difundirse nuevamente a los usuarios.

¡RECUERDE!

4. GLOSARIO

- **Catálogo de servicios:** documento mediante el cual se da a conocer a los usuarios en las entidades y dependencias, los servicios que se proporcionan en los procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales de cada secretaría o unidad administrativa.
- **Servicio:** resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Tiempo de respuesta interno:** se refiere al total de días hábiles que al proceso básico correspondiente le lleva internamente gestionar o ejecutar el servicio.

- **Tiempo de respuesta externo:** se refiere al tiempo máximo empleado para atender el servicio gestionado, por entidades externas a la SyUA, tales como la Coordinación, Secretaría o Dirección del subsistema, otras SyUA's, centralizadoras de los procesos básicos, los proveedores o contratistas.
- **Tiempo de respuesta al usuario:** es la sumatoria del tiempo de respuesta interno y externo, siendo la fecha compromiso de entrega del servicio al usuario.
- **Trámite:** operación normal que se realiza en el proceso, sin que el usuario lo solicite.
- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> – MO Manuales de operación – CSI-01 Catálogo de servicios institucional del proceso de personal. – CSI-02 Catálogo de servicios institucional del proceso de presupuesto. – CSI-03 Catálogo de servicios institucional del proceso de bienes y suministros. – CSI-04 Catálogo de servicios institucional del proceso de servicios generales. – GM-GC 01 Guía metodológica para el control de documentos. – GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> – No aplica.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

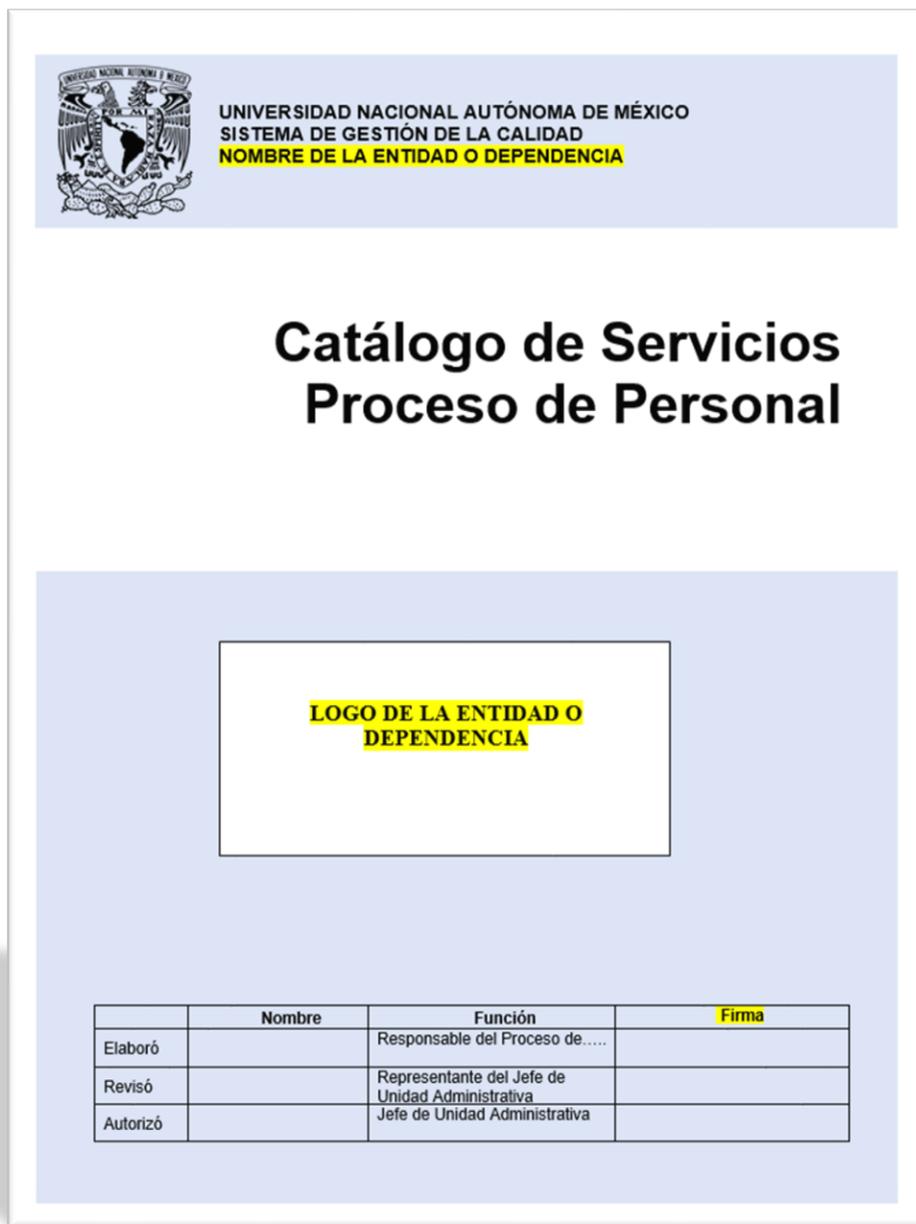
- Catálogos de servicios específicos de personal.
- Catálogos de servicios específicos de Presupuesto.
- Catálogos de servicios específicos de Bienes y suministros.
- Catálogos de servicios específicos de Servicios generales.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	15/01/2019	Se modifica la estructura, formato y se agregan elementos visuales con ejemplos de la aplicación.

8. ANEXOS

Anexo I “Criterios para la elaboración de la portada del catálogo de servicios específico”



Anexo II “Criterios para la elaboración de las fichas de servicios”

Para la elaboración las **fichas de los servicios** se toman en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de elaboración	
Nombre del servicio	Nombre con el que se identifica el servicio (declarado en el listado general).
Descripción	Explicación breve y clara del servicio.

Criterios de elaboración	
Usuario	<p>Especificar los usuarios que están autorizados para solicitar el servicio, con base en su función, responsabilidad y autoridad, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal académico, administrativo de base y de confianza, directores, titular, etc. Trabajador universitario que incluye: personal académico, administrativo de base, de confianza y funcionario. <p>Pudiendo ser el personal referido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de firmas del personal autorizado Directorio de unidades responsables o relación de responsables de proyectos autorizados, en su caso. <p><i>Nota: algunos servicios no necesariamente son recibidos por los usuarios, sino por los beneficiarios del servicio, los cuales se tienen que especificar.</i></p>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Indicar los requisitos que debe presentar el usuario para iniciar el servicio, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud debidamente requisitada (en caso de que aplique), describir nombre y clave del formato de solicitud vigente que deberá emplearse. En caso de realizar la solicitud de manera verbal, asegurarse que se proporcionan los datos de acuerdo con el servicio solicitado. Desglose de la documentación requerida. En su caso, especificar el tiempo de anticipación con el que el usuario debe presentar su solicitud. Indicar si el servicio se proporciona dentro de un periodo establecido. Requisitos normativos relacionados o adicionales establecidos por la SyUA. Indicar que el <u>servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos</u> para solicitar el servicio.
Resultado del servicio	<p>Declarar lo que obtendrá el usuario al recibir el servicio (requisitos del servicio) en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lo autorizado y acordado en la solicitud del servicio correspondiente. Los requisitos necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido. Cumplimiento de la normatividad asociada al servicio. Cualquier otro establecido por la SyUA. <p>En caso de que se tengan actividades posteriores a la entrega del servicio (garantías o devoluciones) en los procesos de bienes y suministros y servicios generales, declarar al Responsable de dar seguimiento.</p>

Criterios de elaboración	
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Declarar el tiempo de respuesta total en el que se entrega el servicio al usuario conforme a lo establecido en el listado general de servicios.• El tiempo de respuesta se mide en días hábiles;• En algunos casos, los tiempos establecidos se declaran conforme a la normatividad aplicable o los lineamientos de la centralizadora que corresponda.• Para el caso de los servicios cuyas características no permitan determinar el tiempo externo, se describe el motivo y se incluye una nota de que se notifica al usuario el tiempo de respuesta, cuando se tenga información pertinente.• Declarar que el tiempo de respuesta al usuario, concluye con la liberación del servicio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none">• Especificar el nombre del responsable, lugar, días, horarios, número telefónico y correo electrónico a los que el usuario se tiene que dirigir para solicitar el servicio.