



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN
SERVICIOS AL PERSONAL
DE LA COORDINACION SECTORIAL DE
EDUCACION PRIMARIA”

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

P R E S E N T A

ANA MARIA ARROYO GUADIANA

ASESOR: PEDRO GÓMEZ SÁCHEZ

MÉXICO, D.F.

2010

AGRADECIMIENTOS

A DIOS GRACIAS, POR
DARME LA FUERZA Y
FORTALEZA PARA TERMINAR
CON UNA META MAS EN VIDA.

A TI AMOR Y A NUESTRO
PEQUEÑO HIJO POR BRINDARME EL
APOYO Y EL AMOR PARA SEGUIR
ADELANTE CON MIS METAS.

A MIS PADRES POR LA
CONFIANZA Y EL APOYO

A LOS ASESORES, POR
BRINDARME SU TIEMPO Y APOYO EN
CONCLUIR UNA DE MIS METAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. EXPERIENCIA LABORAL	
1.1. Descripción Profesional	2
1.2. Problematización	5
1.3. Normatividad	6
CAPÍTULO 2. CATEGORÍAS TEÓRICAS	
2.1. Los momentos de la verdad en el servicio	30
2.2. Elementos operativos del servicio	45
2.3. ¿Qué es la calidad de servicio?	48
2.4 Actitud y enfoque para mantener la calidad en el servicio	52
2.5 El proceso de calidad	53
CAPÍTULO 3. PROPUESTA “MEJORA DE CALIDAD EN EL AREA DE SERVICIOS AL PERSONAL”	
3.1. Calidad en el Servicio	58
3.2 Propuesta: en beneficio de un mejor servicio	61
3.3. Recomendaciones	65
3.4 Trámites y requisitos de la oficina de servicios al personal	65
CONCLUSIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	78

INTRODUCCION

En la actualidad la Administración es una herramienta utilizada para la optimización y la orientación de recursos que asistan el logro de los objetivos planteados por las organizaciones, independientemente al giro, tamaño o ubicación de éstas. La Administración al igual que otras disciplinas se auxilia de otras ramas para llevar a cabo la tarea antes mencionada. Una de ellas es la Administración de Recursos Humanos que tiene a su cargo los recursos más importantes que poseen las empresas: el personal.

A su vez la Administración de Recursos Humanos busca la optimización de este recurso y para ello se basa en funciones de las cuáles se desglosa la Area de Servicios al Personal, que es el tema principal de este trabajo.

La presente Tesina, está compuesta por tres capítulos y es una propuesta de la mejora de calidad de la Oficina de Servicios al Personal de la Coordinación Sectorial de Educación Primaria, respecto a las funciones que se realizar en la area antes mencionada.

El Primero de ellos contiene los fundamentos de mi descripción profesional, el planteamiento del problema y la Normatividad de la Secretaría de Educación Pública y las funciones.

El Segundo se refiere al Marco Teórico de las condiciones en las que realiza el Departamento de personal en el area de Servicios al personal.

El Tercer capítulo contiene la propuesta de mejora de calidad en la oficina de Servicios al Personal dando soluciones para un mejor servicio.

CAPÍTULO 1.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

1.1 DESCRIPCION PROFESIONAL

Durante mi trayectoria profesional me he relacionado con la educación, de tal manera que he tenido la oportunidad de desarrollarme en los diferentes niveles educativos, tanto en escuelas oficiales como particulares, en donde he aprendido la relación técnico – pedagógico – administrativo.

Posteriormente en la Secretaria de Educación Pública, en la Coordinación Sectorial de Educación Primaria en la Subdirección de Integración Programática, desempeñaba actividades administrativas mencionando algunas como:

- Trámites de incorporación de escuelas particulares
- Estadística
- Becas
- Cooperativa Escolar
- Libros de texto gratuito
- Control Escolar
- Certificación

Después surgió mi interés por estar colaborando en las escuelas particulares en donde se maneja directamente la administración educativa. Las cuales he colaborado en diferentes escuelas de la ciudad, cumpliendo con funciones administrativas, técnico – pedagógicas.

Como docente impartiendo la asignatura de Administración y Desarrollo Humano en el CONALEP, durante cinco años. Así mismo participando en cursos pedagógicos para docentes y diplomados como instructora y participante.

En escuelas particulares incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, en el área de coordinación de secundaria, en donde colabore en diferentes funciones administrativas como académicas.

Las actividades como coordinadora son:

- Supervisión de la entrada y salida de los alumnos
- Coordinación del trabajo docente
- Revisión y supervisión de los planes de estudio
- Evaluación continua del desempeño docente
- Atención a alumnos, maestros, padres de familia y autoridades de la SEP
- Vistas escolares
- Elaboración del Proyecto Escolar y Plan Anual de Trabajo del Director
- Registro de faltas y asistencias de los alumnos
- Registro de faltas y asistencias del personal docentes – administrativo
- Tramites en la SEP, Dirección Operativa, Zona Escolar
- Concursos programados (ortografía, carta a un amigo, guiones radiofónicos, literarios, matemáticas, ciencia y tecnología, etc).
- Revisión del Avance programático de los docentes
- Registro de calificaciones
- Boletas internas y externas (SEP)
- Kardex por alumno
- Certificados
- Aplicación de Exámenes Extraordinarios de Regularización
- Nomina quincenal para pago

Regreso después de una licencia por artículo 43 del SNTE, a la Secretaría de Educación Pública a la Coordinación Sectorial de Educación Primaria en el Departamento de Personal oficina de Servicios al Personal ubicada en Izazaga 38, Col. Centro Delg. Cuauhtémoc, donde colaboro actualmente realizando

actividades administrativas en el Departamento de Personal en la oficina de Servios al Personal realizando las siguientes actividades:

- Atención al usuario
- Prestaciones
- Constancias
- Hoja Única Servicios
- Tramites de ISSSTE (Altas, Bajas y Modificaciones Salariales)
- Evolución Salarial
- Compatibilidades
- Estímulos y Recompensas
- Prestamos

1.2 PROBLEMATIZACION

Actualmente la problemática existente que he observado es la falta de información, planeación, organización, control y programación de las actividades por realizar. Hay mucha confusión en la forma de trabajar, una mala información en delegar las funciones y la falta de unificación de criterios para brindar el servicio de los tramites que se llevan a cabo.

A pesar de contar con personal no cuentan con la suficiente facilidad de palabra, responsabilidad y compromiso para brindar la información necesaria al usuario, falta de interés por desempeñar su trabajo y sobre todo no hay calidad en el servicio.

Como bien lo mencionaba en los párrafos anteriores, la información es uno de los principales recursos más importantes en este Departamento.

Una información bien formulada necesariamente rendirá buenos resultados dentro de las actividades de la oficina y por tanto, de la propia Institución.

El control que se lleva cabo es deficiente hay perdidas de documentos de los usuarios y la unificación de criterios para solicitar la documentación necesaria para dicho tramite.

Considero que los tramites de las personas que colaboramos en este departamento los tenemos que tener bien definidos considerando los siguientes:

- Conocimiento de los tramites
- Documentos que solicitan al usuario para dicho trámite
- Seguimiento del trámite
- Tiempo de entrega
- Calidad en la elaboración del tramite

- Unificación de Criterios
- Responsabilidad y compromiso
- Solución de algún problema que se pudiera presentar

En la institución contamos con manuales de procedimientos para dar seguimiento paso a paso cada trámite.

Cabe mencionar que el Departamento de Personal se llevan diferentes trámites de acuerdo a las Oficinas estas a su vez tienen un enlace de seguimiento

1.3 NORMATIVIDAD PARA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA SEP, COORDINACIÓN SECTORIAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA, DEPARTAMENTO DE PERSONAL, OFICINA DE SERVICIOS AL PERSONAL.

SERVICIOS AL PERSONAL

Son los servicios que se proporcionan al personal, de acuerdo a la normatividad vigente, para acreditar su relación laboral como trabajadores o extrabajadores de esta Secretaría, para ejercer un derecho ante la instancia que así lo requiera. Los trámites que se llevan a cabo son:

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

Es la inscripción del personal obligado al pago del Impuesto Sobre la Renta, ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El trámite lo realizará la Dirección de Administración de Personal del Sector Central y en el caso de la Coordinación Sectorial de Personal de la Subsecretaría de Educación Media Superior, las Unidades Administrativas serán las encargadas.

A toda persona que ingrese a la Secretaría de Educación Pública se le debe inscribir, si aún no lo está, en el Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.) con una sola clave de registro.

Las Constancias del R.F.C., son expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

REGISTRO DE PERSONAL FEDERAL

Es el documento que contiene los datos laborales, de identificación, familiares, escolares y domicilio, que formaliza ante la Secretaría de la Función Pública, el ingreso de un trabajador a cualquier institución del Gobierno Federal.

La Dirección de Administración de Personal del Sector Central es la encargada de realizar el trámite de Registro de Personal Federal de los trabajadores que ingresen al servicio, siempre y cuando éstos no lo hayan efectuado con anterioridad; asimismo, en el caso de la Coordinación Sectorial de Personal de la Subsecretaría de Educación Media Superior, las Unidades Administrativas serán las encargadas.

El Registro de Personal Federal debe realizarse a partir de que el trabajador tome posesión en la categoría y/o puesto que vaya a ocupar.

El personal que tenga responsabilidad directa en el manejo, vigilancia, guarda y custodia de fondos y valores, será sujeto al trámite de Registro de Personal Federal a partir de la fecha que inicie dicha función, el cual consiste en refrendar

su Registro de Personal Federal, en lo referente a sus datos personales, fotografía tamaño infantil a color y firma.

Las Unidades Administrativas y Centros de Trabajo de las Áreas Tecnológicas, deben solicitar al personal que tenga funciones de manejo, vigilancia, guarda y custodia de fondos y valores, propiedad o al cuidado del Gobierno Federal, copia de su Registro de Personal Federal cada tres años, a partir de la fecha en que inició sus funciones en la plaza, a fin de actualizar los registros.

Lo anterior, con base en los lineamientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Para realizar el trámite del Registro de Personal Federal, se debe observar el "Procedimiento para el Trámite de Registro de Personal Federal". Al responsable del manejo de valores, se le debe elaborar un oficio de notificación en el que se indican sus funciones.

CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)

Es el documento del Registro Nacional de Población, que permite individualizar el registro de las personas.

La Secretaría de Educación Pública a través de sus Direcciones de Personal, se encargará de tramitar la CURP a favor de sus trabajadores y de los familiares de éstos, para lo cual se proporcionará la siguiente documentación:

- Los mexicanos por nacimiento: Acta de Nacimiento.
- Los mexicanos por naturalización: Carta de Naturalización.
- Extranjeros: Documento migratorio respectivo.

Las Unidades Administrativas deben enviar el documento probatorio de identidad para el trámite de la CURP, a la Dirección de Personal que corresponda.

CREDECIAL TIPO SEP

Es el documento que se expide al personal de la Secretaría de Educación Pública, una vez autorizado el nombramiento respectivo, para acreditarlo como trabajador de la misma.

A toda persona que ingrese a la Secretaría de Educación Pública, se le debe expedir una identificación en el formato autorizado por la Dirección General de Personal, que lo acredite como trabajador de la Secretaría.

Las Unidades Administrativas de la Coordinación Sectorial de Personal y la Dirección de Administración de Personal del Sector Central, son las encargadas de expedir las credenciales del personal de su adscripción; en las áreas de los CC. Secretario y Oficial Mayor son expedidas por la Dirección de Administración de Personal del Sector Central.

Para realizar cualquier trámite dentro de la Secretaría de Educación Pública, es requisito identificarse con esta credencial, la cual tiene validez únicamente cuando esté dentro del periodo de vigencia.

El personal que tenga nombramiento interino limitado (20) se le debe expedir la Credencial Tipo SEP; al término del nombramiento, las Unidades Administrativas solicitarán su devolución.

Las Credenciales Tipo SEP quedan sin vigencia ante la Secretaría cuando cause baja el trabajador, por lo que se procederá a su cancelación.

Las Unidades Administrativas deben reexpedir la Credencial Tipo SEP al personal que lo solicite, en caso de caducidad, cambio de categoría o puesto o por robo o extravío, en estos últimos dos supuestos se instrumentará una acta administrativa.

Se excluye al personal contratado por honorarios.

CREDECIAL DE IDENTIFICACIÓN TIPO CARNET

A los Servidores Públicos desde el nivel de Coordinador Sectorial o Director General Adjunto o Superiores, se les expedirá la Credencial de Identificación Tipo Carnet.

Las solicitudes de expedición y reposición de esta credencial dirigidas a la Dirección General de Personal, deben presentarse mediante oficio o memorándum suscrito por los Subsecretarios, Directores Generales o Directores de Personal, quienes podrán delegar esta responsabilidad al Coordinador Administrativo.

La Dirección General de Personal a través de la Dirección de Administración de Personal del Sector Central, validará las solicitudes y será el único conducto para recabar la autorización y firma del C. Oficial Mayor.

La Credencial de Identificación Tipo Carnet será elaborada por la Dirección de Administración de Personal del Sector Central, quien verificará los datos solicitados y registro correspondiente.

Cuando el servidor público con Credencial de Identificación Tipo Carnet, deje de prestar sus servicios en la Secretaría de Educación Pública, o se le asigne un puesto que no requiera de este tipo de identificación, las Unidades Administrativas

deben recogerla y enviarla a la Dirección de Administración de Personal del Sector Central, para su cancelación. En caso de extravío o robo de este tipo de identificación, se levantará acta administrativa dentro de los 3 días hábiles siguientes, para deslindar responsabilidades. Para refrendar la Credencial de Identificación Tipo Carnet, el Servidor Público debe estar en funciones en el puesto en el que se le expidió dicha identificación, lo que confirmará con el último comprobante de percepciones y deducciones. Quedan excluidos los Servidores Públicos por contrato de honorarios.

CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIOS POR HONORARIOS

Es la identificación que se otorga al prestador de servicios por honorarios solo para acceder a las instalaciones de la Secretaría de Educación Pública en donde presta los servicios derivados de su contrato de honorarios.

Para la expedición de la identificación se debe omitir la utilización del escudo nacional y del emblema oficial de la Secretaría.

Para los prestadores de servicios por honorarios no se debe establecer sistema de registro de asistencia.

CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN PARA EL COBRO DE PENSIÓN ALIMENTICIA

Es el documento que acredita a la persona que designe la autoridad judicial competente, para recibir el importe de la pensión alimenticia.

Las Direcciones de Personal son las responsables de autorizar y proporcionar a los interesados, la Credencial de Identificación para el Cobro de Pensión Alimenticia.

La Credencial de Identificación para el Cobro de Pensión Alimenticia, se tramitará una vez cubiertos los requisitos siguientes:

- a) Orden del juzgado que lo acredite como acreedor alimentario o representante de éste.
- b) Dos fotografías.
- c) Identificación personal.

La vigencia de la credencial, es de un año natural renovable al vencimiento por un periodo igual, mientras no se determine la suspensión o cancelación de la pensión por parte de la autoridad competente.

TARJETA DE AFILIACIÓN AL ISSSTE

Las Unidades Administrativas de las Direcciones de Personal, son las encargadas de enviar a la Delegación del ISSSTE, los avisos de inscripción para el trámite de afiliación al Instituto, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de los efectos del nombramiento, así como las altas, bajas y modificaciones que presente el sueldo base de cada trabajador.

Para realizar el trámite de afiliación al ISSSTE, se debe observar lo señalado en el Reglamento respectivo.

CONSTANCIA DE SERVICIOS

Es el documento en el que consta el(los) nombramiento(s), percepciones vigentes y antigüedad del personal en el servicio y se expide a petición del interesado.

Las constancias son expedidas por las Unidades Administrativas de las Direcciones de Personal. En caso de que éstas expidan Constancias de Servicios con información falsa, serán acreedoras a las sanciones correspondientes.

Las cuales pueden ser para tramites de:

- Administrativo
- Identificación
- Crédito Fovissste
- [Certificaciones de tramites de prestamos ante el ISSSTE](#)

[CONSTANCIA DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES PARA EFECTOS DE LA DECLARACIÓN ANUAL DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA](#)

Es el documento que se proporciona al personal de la Secretaría, referente a las remuneraciones percibidas y a las retenciones fiscales efectuadas en el ejercicio correspondiente, a los Servidores Públicos obligados a presentar Declaración Anual del Impuesto Sobre la Renta.

Asimismo, se expedirá a los trabajadores que no estén obligados a presentar Declaración Anual, en base a sus percepciones en la Secretaría, siempre y cuando lo soliciten por escrito.

Las Direcciones de Personal deben proporcionar la Constancia de Percepciones y Deducciones, en los términos de las disposiciones legales aplicables. Cuando el trabajador cuente con dos o más plazas en la Secretaría de Educación Pública, se deben sumar las percepciones y las retenciones fiscales de cada una de ellas, debiendo presentar la Constancia de Percepciones y Deducciones de su otro empleo.

En el caso de que el trabajador haya disfrutado de una licencia sin goce de sueldo o con goce de medio sueldo, se acumularán las percepciones y retenciones del Impuesto Sobre la Renta que hayan ocurrido en el año calendario de que se trate.

La Constancia de Percepciones y Deducciones debe llevar la firma autógrafa del Director de Personal o del Servidor Público en quien se delegue dicha facultad, quien será un Servidor Público de Mando.

HOJA ÚNICA DE SERVICIOS

Es el documento en el cual se proporciona información sobre la historia laboral del trabajador en la Secretaría, y no puede ser sustituido por ningún otro.

La Hoja Única de Servicios, se expedirá para los siguientes trámites:

a) Trámite de Pensiones e Indemnización Global:

- Jubilación
- Retiro
- por edad y tiempo de servicios
- Cesantía
- por edad avanzada
- Invalidez
- Recuperación del Fondo de Pensiones ISSSTE
- Riesgos de trabajo

b) Pensiones por muerte del trabajador:

- Viudez
- Orfandad
- Concubinato

- Ascendencia

c) Indemnización global:

(cuando no se haya generado el derecho a una pensión)

Por baja del trabajador

Por defunción

d) Para comprobar antigüedad en el Gobierno Federal.

e) Para tramitar Préstamos a Corto y Mediano Plazos ante el ISSSTE (Cuando el ISSSTE lo requiera).

f) Para el cobro de los seguros de la compañía que preste sus servicios a la Secretaría.

g) Regularización de aportaciones ante el ISSSTE.

h) Obtención de crédito ante el ISSSTE y Fondo de la Vivienda (FOVISSSTE).

i) Para otras situaciones específicas.

Las Direcciones de Personal y las Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías de Educación Básica y de Educación Superior, así como la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, son las responsables de elaborar y autorizar la Hoja Única de Servicios o bien la autoridad en quien se delegue dicha función, debiendo registrar su firma ante el ISSSTE.

La información que contenga la Hoja Única de Servicios, debe obtenerse directamente del expediente del trabajador, así como de los registros y Tarjetas de Control de Plazas/Puesto.

Cuando el Servidor Público cause baja definitiva por cualquier motivo, las Direcciones de Personal y las Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías de Educación Básica y de Educación Superior, así como de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, deben expedir la Hoja Única de Servicios cuando lo solicite el trabajador.

En caso de fallecimiento del trabajador, se expedirá la Hoja Única de Servicios a sus beneficiarios de acuerdo a las designaciones que haya realizado ante el ISSSTE, con base al Artículo 75 de la Ley del Instituto, así como las que se encuentran en el expediente del trabajador y si hubiera más de uno, la Unidad Administrativa por conducto de su Coordinación Administrativa o equivalente, podrá expedir copias certificadas de la misma.

VERIFICACIÓN DE CARTA PODER

Es el trámite que se realiza a petición del trabajador para verificar y validar que éste otorga a otra persona poder amplio y suficiente para hacer en su nombre y representación, diversos trámites derivados de la relación laboral, ante la Dependencia.

Las Direcciones de Personal y las Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías de Educación Básica y de Educación Superior, así como de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, deben proporcionar al personal que lo solicite, el servicio de verificación y validación de Carta Poder.

La Carta Poder debe contener lo siguiente:

- Nombre completo,
- R.F.C.,
- Datos laborales,

- · Domicilio particular del poderdante y del apoderado,
- · Firma de ambos,
- · Descripción detallada del trámite que se debe realizar,
- · Firma de dos testigos,
- · Fotocopia de su identificación oficial.

Lo anterior, a fin de contar con el visto bueno del Coordinador Administrativo o Jefe del Departamento de Recursos Humanos de su área de adscripción.

Para realizar la validación y verificación, el apoderado debe presentar su identificación oficial, la credencial vigente expedida por la Secretaría de Educación Pública a favor del poderdante y la documentación relacionada con el trámite por el cual le fue otorgado el poder.

La vigencia de la Carta Poder estará determinada por el motivo o circunstancia que origine su otorgamiento, y cuando el poderdante expida una nueva Carta Poder a otra persona, la vigencia de la anterior quedará sin efectos cuando se trate del mismo trámite y los responsables deben verificar esta situación y en su caso la revocación de la misma.

CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS ANTE EL ISSSTE

Es el trámite que el trabajador realiza ante la Secretaría, para comprobar, la(s) categoría(s) o puesto(s) que tiene asignado(s), el sueldo base y la antigüedad de cotización en el servicio, ante el ISSSTE.

Las Direcciones de Personal, el titular del Centro de Trabajo de las Áreas Tecnológicas y los titulares del Centro de Estudios de Bachillerato, deben certificar los datos solicitados por el ISSSTE, en los formatos de "Solicitud de Préstamo", debiendo registrar anualmente las firmas de los Servidores Públicos facultados

para ello ante el Instituto, o cuando existan cambios de funcionarios. En el caso del Sector Central, los Coordinadores Administrativos de las Oficinas de los Subsecretarios de Educación Básica y de Educación Superior, así como de la Oficina del Titular de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, son los encargados de certificar dichas solicitudes.

Se certificará la solicitud de préstamo al personal que posea nombramiento de base o confianza.

REPORTE PARA LA RECUPERACION DEL 5% DEL FONDO DE LA VIVIENDA (FOVISSSTE)

Es el documento en el que se informan los datos del trabajador, y que considera únicamente la sumatoria del sueldo total de la(s) plaza(s) ocupada(s) durante su relación laboral en la Secretaría.

El Reporte del FOVISSSTE se elabora a los trabajadores que presenten el documento que acredite la jubilación, pensión o defunción emitida por el ISSSTE, para recuperar el 5% de los fondos acumulados ante el FOVISSSTE, entre el 1º de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992.

Las Direcciones de Personal o Titulares de las Unidades Administrativas, deben elaborar y autorizar el descuento FOVISSSTE para recuperar fondos acumulados, o bien la autoridad en quien se delegue dicha función, debiendo registrar su firma ante el FOVISSSTE.

En el caso del Sector Central, los Coordinadores Administrativos de las Oficinas de los CC. Subsecretarios de Educación Básica y Educación Superior, así como de la Oficina del Titular de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, deben certificar dichos reportes.

CONSTANCIA PARA EL COBRO DE SUBSIDIO DEL ISSSTE

Es el documento en el cual se hace constar ante el ISSSTE, los datos personales y laborales del trabajador para que se les cobre el subsidio correspondiente, cuando disfrute de licencia sin goce de sueldo por incapacidad médica de acuerdo con el Artículo 111 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

La Dirección de Personal o la Unidad Administrativa de adscripción del trabajador, debe expedir y autorizar la Constancia previo registro de firma ante el ISSSTE, en la que se indique:

- · Nombre completo del trabajador.
- · Registro de Personal Federal.
- · Fecha de ingreso a la Secretaría.
- · Categoría(s) o puesto.
- · Sueldo mensual al inicio de la licencia.
- · Periodo de la licencia con goce de sueldo, medio sueldo o sin goce de sueldo.
- · Número del reporte médico o aviso de licencia en la(s)categoría(s) y/o puesto que desempeñaba.

La Constancia para el Cobro de Subsidio se expide a petición del trabajador o persona legalmente autorizada, cuando éste disfrute de licencia médica sin goce de sueldo, conforme a lo dispuesto por el Artículo 23 Fracción II de la Ley del ISSSTE.

CONSTANCIA DE ÚLTIMO PAGO

Es el documento que contiene las últimas percepciones y deducciones mensuales del trabajador y se otorga cuando el trabajador causa baja de una Unidad

Administrativa por transferencia presupuestal, cambios de adscripción interestatal o permuta interestatal.

Las percepciones, deducciones de Ley y las personales consignadas en la Constancia, sirven de base para incorporarlas a la nómina de la nueva adscripción del trabajador.

Las Unidades Administrativas deben emitir la Constancia con el Visto Bueno de la Dirección de Personal, anexando la Constancia de Nombramiento de la baja por transferencia presupuestal, cambio de adscripción interestatal o permuta interestatal y fotocopia de la afectación presupuestal autorizada.

Una vez emitida la Constancia de Último Pago, las Direcciones de Personal no deben emitir ningún pago ordinario en la plaza en la que el trabajador causó baja por transferencia presupuestal, cambio de adscripción interestatal o permuta interestatal.

INFORME DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES PARA EL TRÁMITE DE PENSIÓN ALIMENTICIA

Es el documento que expiden las Direcciones de Personal, a petición de autoridad competente, sobre el total de percepciones y deducciones del trabajador en la Secretaría.

El informe del total de las percepciones y deducciones, debe enviarse a la autoridad solicitante dentro del plazo que marque la autoridad competente, con base en la información de la última quincena de pago recibida por el trabajador a la fecha de solicitud.

CONSTANCIA DE EVOLUCIÓN SALARIAL

Es el documento que contiene los incrementos en el sueldo base y prestaciones sujetas al Fondo de Pensiones del ISSSTE, de los puestos o plazas desempeñadas en la Secretaría por el personal jubilado o pensionado, desde el momento en que causó baja por jubilación, pensión o retiro de esta Secretaría hasta la actualidad.

La Constancia de Evolución Salarial es emitida por la Dirección General de Personal a petición del interesado, para que el personal jubilado o pensionado de la Secretaría realice los trámites de revalorización de la cuota pensionaria asignada por el ISSSTE.

La Constancia de Evolución Salarial es emitida a través de oficio, que certifica la validez de la información proporcionada al interesado o institución solicitante.

AVISO OFICIAL DE BAJA O AVISO DE CAMBIO DE SITUACIÓN DE PERSONAL FEDERAL

Es el documento que se expide a petición de los extrabajadores de la Secretaría, con derecho a solicitar una pensión ante el ISSSTE.

Las Direcciones de Personal son responsables de emitir el Aviso Oficial de Baja o Aviso de Cambio de Situación de Personal Federal con la firma del Director de Personal, con base en la copia de la Constancia de Nombramiento de la baja.

PROMOCIÓN

Es el ascenso de categoría, puesto o nivel salarial que implica un incremento económico en las percepciones del trabajador.

Las promociones se pueden realizar por:

- Dictamen escalafonario.
- Carrera Magisterial.
- Cambio de puesto.
- Promoción del Personal Docente
- Promoción provisional.

A) POR DICTAMEN ESCALAFONARIO

Es el resultado del proceso escalafonario establecido en el Reglamento de Escalafón de los Trabajadores al Servicio de la Secretaría de Educación Pública.

Las Direcciones de Personal, deben validar que las plazas vacantes escalafonarias cuentan con soporte presupuestal y que no tienen titular, antes de notificar a la Comisión Nacional Mixta de Escalafón.

Las Unidades Administrativas por conducto de las Direcciones de Personal, deben reportar a la Comisión Nacional Mixta de Escalafón de la Secretaría de Educación Pública, las plazas escalafonarias vacantes sin titular.

La Comisión Nacional Mixta de Escalafón debe remitir a las Direcciones de Personal, el dictamen escalafonario con la clave presupuestal de la plaza dictaminada, para que éstas validen la situación de las plazas vacantes.

Las promociones por dictámenes escalafonarios, surtirán efectos en la quincena posterior a la recepción del dictamen de promoción, los días 1° o 16 de cada mes, debiéndose elaborar la Constancia de Nombramiento correspondiente.

La Comisión Nacional Mixta de Escalafón emitirá los dictámenes escalafonarios, con la clave presupuestal completa de la plaza dictaminada.

Una vez que a las Direcciones de Personal les sea notificado el dictamen escalafonario de la Comisión Nacional Mixta de Escalafón, previo a la aplicación de los mismos, deben comprobar que las plazas cuenten con soporte presupuestal y que no tengan titular.

En caso de que las Unidades Administrativas detecten inconsistencias en la plaza dictaminada, deben comunicar la imposibilidad de aplicación a las Direcciones de Personal, quienes lo notificarán a la Comisión Nacional Mixta de Escalafón, las cuales podrán ser por los siguientes motivos:

- a) Baja del trabajador.
- b) Gozar de Licencia Prepensionaria.
- c) Cambio de actividad, según lo dispuesto por el Artículo 67 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo.

Los dictámenes quedan pendientes de ejecución, cuando el trabajador ascendido se encuentre en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Licencia por asuntos particulares.
- b) Licencia médica sin goce de sueldo.
- c) Licencia por beca para realizar estudios en el país o en el extranjero.
- d) Licencia por pasar a otro empleo fuera del nivel educativo en que se genera el ascenso.
- e) Licencia por comisión sindical.
- f) Licencias médicas por Acuerdos Presidenciales

En todos estos casos los dictámenes se harán con la fecha de reanudación de labores del trabajador ascendido.

Cuando un trabajador sea ascendido mediante dictamen escalafonario, debe desempeñar la función en la plaza que obtiene y trasladarse al centro de trabajo en donde se ubique la plaza que obtuvo, nunca será ser a la inversa; de no aceptar el traslado, debe renunciar al ascenso que se le otorga y la plaza se reportará a la Comisión Nacional Mixta de Escalafón.

B) POR CARRERA MAGISTERIAL

Es un sistema de promoción horizontal con reglas y modalidades propias. Los aspectos normativos de la Carrera Magisterial son emitidos por la Comisión Mixta SEP- SNTE de Carrera Magisterial.

C) CAMBIO DE PUESTO

Este movimiento se realiza cuando se otorgan nombramientos en puestos de confianza.

El trámite de estas promociones está a cargo de las Unidades Administrativas y de las Direcciones de Personal, dentro de los límites de su competencia.

D) PROMOCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE DEL MODELO DE EDUCACIÓN BASICA

Las promociones del Personal Docente adscrito a las Direcciones Generales incorporadas al Modelo de Educación Básica, serán conforme a las disposiciones correspondientes.

E) PROMOCIÓN PROVISIONAL

Es cuando un trabajador es promovido a una plaza escalafonaria de manera provisional, hasta que la Comisión Nacional Mixta de Escalafón emita el dictamen escalafonario respectivo.

F) ASIGNACIÓN DE HORAS ADICIONALES

Las Unidades Administrativas correspondientes tendrán la facultad de otorgar horas adicionales al personal docente de Educación Básica que se encuentre frente a grupo, siempre y cuando se respeten los criterios escalafonarios y de compatibilidad vigentes.

Para la asignación de horas adicionales vacantes, tendrá prioridad el trabajador que preste sus servicios en el mismo Centro de Trabajo y tenga los conocimientos y preparación suficientes en la especialidad.

El trámite para la asignación de horas por expansión del servicio, sólo se realizará al inicio del ciclo escolar y en las bajas de personal en el servicio por cualquier causa, se realizará en un plazo no mayor de 15 días posteriores a la fecha de la misma. Queda excluido el personal docente que se encuentre comisionado en Centro de Trabajo Administrativo.

G) BAJAS Y SUSPENSIONES

BAJAS

Es la terminación de los efectos del nombramiento, que ocupaba el trabajador por alguno de los siguientes motivos:

- a) Defunción
- b) Renuncia
- c) Renuncia por pensión o jubilación
- d) Abandono de empleo
- e) Término de nombramiento
- f) Dictamen escalafonario
- g) Por pasar a otro empleo
- h) Insubsistencia de nombramiento
- i) Sentencia judicial condenatoria
- j) Resolución del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje
- k) Incapacidad total permanente del trabajador determinada por el ISSSTE
- l) Destitución o inhabilitación por resolución de la Secretaría de la Función Pública o del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública
- m) Pérdida de Confianza

Los movimientos de baja se deben realizar a través de la Constancia de Nombramiento, en la cual se especificará el motivo mediante el código que corresponda de acuerdo con su naturaleza, además debe operarse oportunamente, así como suspenderse el pago de sueldo para evitar cobros indebidos.

Las bajas deben ser comunicadas por los titulares de los Centros de Trabajo a sus áreas de adscripción, a más tardar el día siguiente al que tengan conocimiento de ella, independientemente de los trámites administrativos que deben realizarse, para la expedición de la Constancia de Nombramiento.

En los casos de reanudación de labores del titular de la plaza, el trabajador nombrado provisionalmente debe causar baja, siendo sucesivos los efectos del movimiento de baja con los de la reanudación, para evitar pagos improcedentes.

H) SUSPENSIONES

La suspensión de los efectos del nombramiento, es el periodo en que no existe la prestación de servicios ni el pago de las remuneraciones por este motivo, sin que ello implique el término de la relación laboral.

Para la suspensión temporal de los efectos del nombramiento de los trabajadores, se debe observar lo siguiente:

Por resolución administrativa de la Secretaría de la Función Pública o del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública, se opera a través del código 77. Por suspensión temporal por juicio laboral ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, se opera mediante el código 78.

REMUNERACIONES

A) ASPECTOS GENERALES

Corresponde a las Direcciones de Personal la planeación del proceso del pago de remuneraciones, que permita hacer oportuna y correctamente las acciones previas y posteriores al pago, así como definir criterios de programación de recursos y optimización de los mismos.

Los aspectos que deben considerar las Direcciones de Personal para operar la planeación del proceso del pago de remuneraciones son los siguientes:

- a) Actualización de los registros de plazas puestos (Kárdex), con antelación a los procesos de nómina.
- b) Fechas para la incorporación de incidencias de personal, descuentos y retenciones a favor de terceros.
- c) Establecer fechas para el control y verificación de la calidad del pago.
- d) Depuración de registros y archivos magnéticos.
- e) Aplicación de criterios normativos y medidas técnico administrativas para la mejor operación del pago.
- f) Procesos generales o específicos que modifiquen la nómina.
- g) Aplicación de medidas de política salarial, tributaria y de bienestar social, que dicten las Dependencias Globalizadoras.
- h) Períodos quincenales para la atención de reclamaciones de pago que envíen las Coordinaciones Administrativas.
- i) Emisión, reexpedición, reposición, canje y cancelación de cheques bancarios, expedidos por la SEP.

B) PROCESO DE PAGO

CALENDARIZACIÓN DEL PROCESO DEL PAGO

En la planeación del pago de remuneraciones debe observarse el Calendario de Fechas Límite para los Procesos, Emisión, Distribución y Conciliación del Pago (Calendario de Pago), que contiene los procesos que inciden en el pago de remuneraciones en cada quincena que autorizan las Direcciones Generales de Personal, Administración Presupuestal y Recursos Financieros y Tecnología de la Información, como son:

- Liberación del apoyo técnico.
- Incorporación de movimientos de personal.
- Entrega y recepción de formas de cheque.

- Incorporación de descuentos a favor de terceros.
- Cálculo de la nómina.
- Validación de la nómina.
- Impresión y corte de nóminas, cheques bancarios expedidos por
- La SEP y comprobantes de percepciones y deducciones.
- Control de calidad del pago.
- Cierre de quincena.
- Recepción de resumen contable.
- Transferencia de recursos.
- Distribución de cheques bancarios expedidos por la SEP y
- Comprobantes de percepciones y deducciones.
- Fecha de pago.
- Entrega de cheques bancarios expedidos por la SEP y
- Comprobantes de percepciones y deducciones.
- Envío y recepción de conciliación, medios magnéticos y
- Productos de nómina.
- Generación y envío de Resumen Contable.

Las fechas programadas para los diversos procesos del pago, deben considerar la oportunidad de acceso y capacidad de los recursos técnicos y humanos con que cuentan las Direcciones de Personal.

CAPITULO 2.- CATEGORÍAS TEORICAS

2.1 Los momentos de la verdad en el servicio público.

La percepción de nuestros usuarios, nos permite saber con mayor objetividad la forma en que nuestros servicios satisfacen sus necesidades, siendo el usuario lo más importante para el servicio. Considerando que la calidad de un servicio puede ser juzgada por quien la ofrece, y por quien se beneficia de ella. En este sentido, es necesario que estemos atentos en el sentir y pensar de nuestros usuarios, para que establezcamos una relación de empatía (ponerse en el lugar del otro) e identificar sus estados de ánimo, los cuales podemos percibir en los siguientes aspectos gestuales y corporales:

- Tono de voz
- Palabras que utiliza
- Mirada
- Velocidad al hablar
- Respiración
- Dirección de la mirada
- Gestos
- Estado de ánimo agitado o calmado
- Movimiento de manos

Tomar en cuenta estos aspectos ayudará para que estés alerta a los requerimientos del usuario y muestres una actitud abierta, dispuesta a escuchar, sin juzgar; haciéndole saber al otro que estás ahí para servirle.

Esta habilidad empática permitirá apreciar los servicios que ofreces desde otra perspectiva, dándote la oportunidad de percibir errores, pero también confirmar los aciertos que tal vez hasta ahora has pasado por alto. Es importante que sepas que las impresiones que se llevan los usuarios no sólo han sido por contacto directo con el personal, sino también por otro tipo de contactos como son: la entrega de

documentos, los mensajes que les enviamos a través de los medios de comunicación, las llamadas telefónicas e incluso, las mismas instalaciones. En fin, este conjunto de encuentros o contactos es lo que llamamos “Momentos de la verdad”, que de acuerdo a la definición de Díaz de Santos (1) es entendida como:

“...aquel evento mediante el cual una persona entra en contacto con el personal o con algún aspecto o mensaje (directo o indirecto) de una institución, creándose una impresión de ella”

Por ejemplo, los usuarios al visitar nuestras oficinas, pueden experimentar alguno de los momentos de la verdad como los que a continuación se presentan:

- Con el personal de vigilancia.
- Con el personal de la ventanilla.
- Con el personal de limpieza.
- Con las instalaciones.
- Con la realización de los trámites.
- En las charlas que se sostengan con los miembros de la institución.

A partir de la suma de todos estos contactos, el usuario se forma una opinión acerca de los servicios que recibirá o recibió. Desde luego que nuestra institución mediante estos momentos de la verdad, está proyectando una imagen (ya sea positiva o negativa) en miles de usuarios cada día.

Todos y cada uno de nosotros, independientemente del lugar que ocupemos en la organización, tenemos un papel de enorme importancia en la formación de esas impresiones, tanto en nuestros usuarios, como en nuestros compañeros de trabajo.

Al analizar la calidad de nuestros servicios mediante los momentos de la verdad, nos encontramos con algunas actitudes y formas de ser que de una u otra

manera, son ajenas al espíritu de la calidad. Tal situación nos revela que el sentido del deber y del cumplimiento en el trabajo son débiles y esto debe llamar nuestra atención. Si queremos alcanzar mejores niveles de desempeño, es necesario reconocer y enaltecer los valores que nos inspiren e impulsen a actuar de una manera más comprometida para servir a los demás.

Los valores: un requerimiento de la modernidad.

VALOR es el mérito que le damos a las cosas por su aptitud idónea para satisfacer nuestras necesidades y proporcionar bienestar. Para que podamos comprender por qué para algunas personas es importante incorporarlos a sus proyectos de vida, es necesario que conozcamos los componentes de nuestra naturaleza humana, pues a partir de ella estaremos en posibilidad de entender las causas de muchos de nuestros comportamientos en la vida y particularmente, en el área de trabajo.

El hombre está compuesto por cuerpo, mente y espíritu, siendo además un ente emocional y social.

- ✓ La naturaleza biológica (cuerpo) se compone de todas las funciones fisiológicas que nos permiten vivir.

ESQUEMA DEL YO FÍSICO

ENERGÍA
Órganos
Sistemas
Células
Moléculas
Átomos

MANIFESTACIONES
Los cinco sentidos
Sensaciones corporales
Sensaciones biológicas

NECESIDADES
Alimento
Techo
Abrigo
Conservación
Procreación- sexo

CAPACIDADES
Armonía
Flexibilidad
Fuerza
Poder de recuperación
Actividad
Contacto con la realidad

✓ La naturaleza espiritual es aquella que nos lleva a buscarle sentido a la vida y afianzar creencias acerca de la misma.

ESQUEMA DEL YO ESPIRITUAL			
ENERGÍA	MANIFESTACIONES	NECESIDADES	CAPACIDADES
Esencia Sentido de identidad Conciencia	Fe Creencias Significado de la vida Creatividad Vocación	Trascendencia Plenitud	Comprensión Alegria Paz Paciencia Bondad Fidelidad Mansedumbre Justicia Fortaleza Confianza Compasión

✓ La naturaleza social se refiere a la necesidad de relacionarse con los demás, aceptar y ser aceptado para sobrevivir o resolver problemas comunes.

ESQUEMA DEL YO SOCIAL			
ENERGÍA	MANIFESTACIONES	NECESIDADES	CAPACIDADES
Esencia Sentido de identidad Conciencia	Relación con otros y con el medio.	Atención Aceptación Comprensión Comunicación Compasión Asociación	Compartir Amar Ayudar Considerar Respetar Trabajar

A través de estos esquemas del yo, puedes observar que hay un conjunto de manifestaciones humanas que revelan una serie de necesidades corporales, sentimentales, intelectuales, trascendentales y de asociación, que nos indican que el hombre no está acabado, sino que se encuentra en constante cambio por lo que requiere desarrollar cada una de esas potencialidades de las que ha sido dotado, por ejemplo:

NECESIDAD CAPACIDAD EN DESARROLLO

- Yo necesito sentirme bien por ello procuro hacer ejercicio de manera constante.
- Yo necesito sentirme amado por ello trato de ser afectuoso en mis relaciones.
- Yo necesito entender porque éste virus por ello he iniciado una ha infectado a tanta gente investigación.
- Yo necesito asociarme por ello creamos esta institución.

Tales necesidades han obligado al hombre a desarrollar capacidades que le han dado un bienestar personal y colectivo. Dichas capacidades o cualidades pueden ser aprendidas, por tal motivo es necesario cultivarlas.

Un aspecto importante es, que los seres humanos contamos con una naturaleza espiritual que se ha manifestado a través de la historia de la humanidad y que nos ha permitido ir dando un significado y valor a la vida y a nuestros actos. Por ejemplo, ya desde la prehistoria, el hombre tuvo que enfrentar condiciones climáticas extremadamente difíciles; se vio obligado a rivalizar con otras tribus para poder subsistir, mostró desde entonces una constante necesidad de unirse y establecer ciertos comportamientos comunes con sus congéneres para resolver problemas como el de la supervivencia.

En tales condiciones, el hombre va creando una serie de normas, no necesariamente escritas, que permitieron regular el comportamiento de todos los miembros de la comunidad y mediante las cuales pudieron ASEGURAR LA INTEGRACIÓN DE CADA UNO DE SUS MIEMBROS. Dentro de ese marco normativo, se exaltaban y apreciaban ciertas acciones que ayudaban a la preservación de la tribu; acciones que reflejaban la lealtad, valentía o cooperación por ejemplo. Todas ellas contribuían a fortalecer la integración del grupo y por lo tanto, eran reconocidas y cultivadas en los niños. De la misma manera, se reprobaban aquellas acciones que iban en contra del espíritu de supervivencia y permanencia de la tribu como la cobardía, pereza o deslealtad.

Es en estos casos en los que podríamos insertar al concepto de moral:

Del latín mos o mores “costumbre.” Conjunto de normas o reglas, principios y valores de acuerdo a los cuales se regulan las relaciones humanas entre los individuos de una comunidad, teniendo como propósito el bien personal y social.

A través de dichas normas o reglas sociales, el hombre determina que lo bueno es aquello que asegura la unión y la actividad común, y lo malo o peligroso aquello que aísla o dispersa el esfuerzo, estableciéndose una línea divisoria entre lo que

se debe y no se debe hacer, de tal manera que cualquier acto de algún miembro de la comunidad tendrá que ser calificado por éste criterio moral.

Vale la pena preguntar: ¿Qué ha pasado en los últimos años en los que parece que los valores éticos se han desvanecido? ¿Porqué el actual ritmo de vida moderna ha puesto a los valores morales en desuso o al menos en un franco rezago con respecto a la rápida carrera tecnológica que caracteriza nuestros tiempos?

La sociedad se ha visto afectada por el impacto del progreso y los rápidos cambios que se han sucedido. Los avances de la ciencia y la tecnología han revolucionado la manera de pensar, divertirse, trabajar, comunicarse y transportarse. Nuestro mundo moderno ha dado solución a problemas añejos como reducir la carga de trabajo del hombre debido a la invención e incorporación de las máquinas al trabajo; las distancias se han acortado debido al desarrollo de las telecomunicaciones y la red de transportes, el índice de mortalidad se ha reducido de manera significativa gracias a los nuevos medicamentos, permitiendo prolongar la vida de las personas. Los valores de la eficiencia, efectividad y productividad han inspirado tales avances y han ocupado un lugar privilegiado en los tiempos de hoy.

Sin embargo, nos siguen afectando problemas como los de la delincuencia, el tráfico de drogas, la desintegración familiar, el incremento de niños de la calle, etc. que reflejan la otra cara de nuestra realidad social. Problemas que, si bien se han empezado a atender, lo cierto es que por mucho tiempo se les dejó crecer hasta niveles de preocupación.

Nuestras áreas de trabajo también han sido alcanzadas por los avances tecnológicos; por ejemplo, es común ver en ellas equipo de cómputo, impresoras, maquinas de escribir eléctricas, fotocopiadoras y todo tipo de aparatos modernos

que permiten hacer el trabajo más rápido y mejor. Esta realidad compleja que nos ha tocado vivir exige de nosotros participación activa y constante para entenderlos y adaptarnos a dichos avances.

Es preciso tomar consciencia del papel que nos corresponde asumir como miembros de la administración pública para contribuir a mejorar nuestras relaciones interpersonales con los demás y con ello, mejorar el ambiente de trabajo.

A continuación te presento los valores éticos, para que los pongas en práctica en tu grupo u organización laboral.

VALORES

BENEFICIOS

RESPECTO Permite dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.

RESPONSABILIDAD Permite a los miembros de un grupo u organización ser conscientes de sus responsabilidades, obligaciones y actuar pronto en relación a las mismas.

HONRADEZ Permite no utilizar el cargo público para obtener provecho o ventaja personal o a favor de terceros; ni buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

COOPERACIÓN Este valor invita a la acción colectiva para sumar esfuerzos y enriquecer las aportaciones. Actuar conforme a él, inhibe los ánimos individualistas.

ESPÍRITU DE SERVICIO Al tener en cuenta este valor, se reconoce y asume la importancia de brindar un beneficio a quien lo está necesitando. Su puesta en práctica contrarresta actitudes de indiferencia y de prepotencia.

LEALTAD Dar ejemplo de este valor, promueve actitudes de compromiso con la organización y/o el grupo de trabajo, su ausencia permite la proliferación de críticas, burlas y “chismes” entre los miembros de la organización o equipo de trabajo.

PROFESIONALISMO Inspira a realizar el trabajo con esmero, empleando las capacidades tanto éticas como técnicas de la profesión u oficio. Cuando no se fomenta, se pierde el orgullo por realizar las tareas encomendadas.

PRUDENCIA Exhorta a ser discreto y oportuno para actuar o decir algo sin afectar a terceras personas; evita que los conflictos lleguen a niveles extremos.

Las virtudes humanas como generadoras de la calidad.

Con relación a los valores, no es suficiente contemplarlos y afirmarlos, es necesario practicarlos en nuestras relaciones con los demás de manera constante. Dicha tarea requerirá indudablemente de un especial esfuerzo interno llamado vitalidad o carácter. Los griegos llamaban a ese esfuerzo **virtud** cuyo significado para ellos era:

“Vir, virtus” que significa fuerza, esfuerzo, el que practica a diario y se esfuerza para vivir más intensamente y mejor. Es una cualidad estable y dirigida por la voluntad y el libre albedrío del sujeto. La virtud hace libre al hombre, lo hace señor de sí mismo y lo prepara para resistir y acometer cuando sea necesario. (3)

En todo acto cotidiano podemos encontrar valores implícitos en las personas, pero lo que les dará persistencia es la constancia, misma que se transformará en hábito y servirá para mantener la firmeza de sus valores aún en condiciones adversas. La relación entre valor y virtud es muy estrecha y se suele confundir, pero recuerda que mientras el primero es una apreciación, resultado de un juicio valorativo que inspira y mueve al hombre a la acción, la segunda es la fuerza interna que nos permitirá poner en práctica y reflejar dichos valores a través de nuestro comportamiento

En muchas ocasiones los motivos que nos impulsan a actuar son muy diversos y no siempre somos conscientes de ellos.

En este sentido podemos explicar cómo la razón es rebasada por distintas fuerzas tanto internas como externas que limitan el poder de la libre elección. A estas fuerzas las llama Covey, fuerzas restrictivas:

Apetitos y pasiones: Nuestros juicios y relaciones sociales se ven afectados por excesos como el comer, fumar, beber, dormir, etc. La falta de moderación en el poseer bienes materiales reconocidos por la sociedad, la acumulación del dinero, el procurarse amigos influyentes, joyas, fortunas, etc., trae como consecuencia la pérdida del control de las emociones como el enojo, la depresión, la tristeza, el miedo, la agresividad, etc.

Orgullo y pretensiones: Aspirar a tener una imagen que nos haga sentir aceptados y estimados por los demás nos crea una preocupación constante por la apariencia y por ganar la aprobación de los demás. La imagen da poder y prestigio y obliga a desempeñar roles para complacer la opinión que los demás tienen sobre uno.

Ambiciones: Buscando obtener una ganancia en todo lo que se hace, sin considerar a los demás genera relaciones interpersonales con un sello de competencia y disminuye el sentido de cooperación y bien colectivo.

A menos que controlemos estas tendencias, que muchas veces son inconscientes, no podremos afirmar que estamos al servicio de los demás, pues en verdad ni siquiera seríamos dueños de nosotros mismos.

Cuando hablamos de **servicio**, es necesario que el servidor público sea consciente de estas fuerzas restrictivas para poderlas superar y estar en posibilidad de tomar

decisiones, ser propositivo y orientar su desempeño profesional con valores que lo afirmen como persona íntegra.

Una frase célebre afirma que “el conocimiento nos hará libres”, refiriéndose a que en la medida en que nos conozcamos y ejercitemos nuestras capacidades, estaremos en posibilidad de ser dueños de nosotros mismos, conscientes y responsables de nuestros actos. Efectivamente, sólo analizando nuestra forma de proceder en los distintos ámbitos de nuestra vida familiar, social y laboral, mejoraremos nuestra naturaleza humana.

Ser responsables de nuestros actos exige dejar de depender de otros y hacer las cosas que nos encomiendan sin que necesariamente esperemos a que alguien nos supervise, nos estimule económicamente o a que exista un ambiente social “ideal” para realizar nuestras actividades. Para ser mejores personas y poderlo reflejar socialmente, es preciso fortalecer nuestro compromiso personal para comprobar que todo lo que hacemos está contribuyendo a mejorarnos y dignificarnos. Esto nos lleva a pensar que no somos el resultado de las circunstancias, sino que a través de nuestra actitud podemos modificar dichas circunstancias.

Para fortalecer nuestros valores es necesario creerlos, decirlos, actuarlos de manera constante y por elección libre, de otra forma sería algo imitado, una pose. Para lo que se requiere:

Regular cada vez más nuestros actos y los de los demás a partir de normas.

Elevar el carácter consciente y libre de la conducta de los individuos o grupos de trabajo, y la responsabilidad sobre su comportamiento.

Alinear los intereses de cada individuo con los de la comunidad.

1. Conocimiento de uno mismo y de nuestros valores.

¿Quién soy?

¿Qué necesito?

2. Jerarquía de nuestros valores.

¿Qué es lo más valioso en mi vida?

¿Cuáles son mis prioridades?

¿Cuáles son mis aspiraciones?

¿Cuáles son mis preferencias?

3. Correspondencia entre lo que pensamos, sentimos, decimos y nuestro actuar.

¿Actúo de la misma manera ante distintas situaciones y personas?

¿Hago cosas distintas a las que pienso?

¿Hay congruencia entre lo que digo y mi expresión corporal y gestual?

El código ético y el perfil de actitudes del servidor público.

La práctica de ciertos valores puede consolidar grupos de personas conscientes, libres y responsables que les permita unificar comportamientos que a su vez fortalezcan su identidad e integración.

Apreciar y practicar un código ético permitirá regular nuestras relaciones con los compañeros de trabajo, exaltar las virtudes de cada uno de los integrantes y finalmente, apreciar el servicio que brindamos, con el cual contribuimos al mejoramiento de nuestra sociedad.

Ante un trabajo (profesional o de oficio), elegido libremente y remunerado, se adquieren compromisos éticos que requieren ser complementados con ciertas actitudes, estos compromisos son:

- De **vocación**.- es poseer y desarrollar la aptitud para desempeñar la actividad encomendada.
- De **finalidad**.- es el bien común que se genera a partir de todo trabajo, hay un beneficio hacia sí y hacia terceros.
- De **propio beneficio**.- es la utilidad que se genera hacia la sociedad y que se revierte en el bienestar hacia uno mismo.
- De **aptitudes físicas**.- es la prestancia y salud del organismo en todo momento para con las actividades.
- De **aptitudes morales**.- es la observación, práctica y congruencia de los valores.
- De **aptitudes de capacidad**.- es la actualización, habilidad y desarrollo mental del oficio o profesión.

A continuación se presento algunos ejemplos del perfil de actitudes de algunos valores:

COOPERACIÓN

PERFIL DE ACTITUDES:

- Mantener con mis compañeros de trabajo, el espíritu de ayuda que nos unifique y nos permita ser competitivos en lo laboral.
- Compartir mis conocimientos cuando el trabajo lo requiera.
- Ser tolerante y dar apertura a las ideas y sugerencias de mis compañeros.
- Mostrar disposición para trabajar en conjunto.
- Mantener abierta mi comunicación con los demás para permitir que el trabajo pueda realizarse siempre de manera ágil.
- Reconocer el esfuerzo realizado de mis compañeros.
- Compartir logros y problemáticas sucedidas durante la jornada de trabajo, a fin de fortalecer el sentido de unidad y de mejora.
- Tener la seguridad de que a través de mi trabajo, estaré contribuyendo al logro de las metas de mi grupo.

RESPECTO

PERFIL DE ACTITUDES:

- Tratar con rectitud a cada uno de mis compañeros y no permitir que se lastime la integridad de cada uno de ellos.
- Solicitar de manera amable el trabajo.
- Brindar un saludo a mis compañeros de trabajo.
- Ayudar a mantener un ambiente formal y amable en mi área de trabajo, evitando introducir en ella artículos o materiales (fotos, revistas, películas, carteles, etc.) que sean contrarios al espíritu del servicio de nuestra institución.
- Ser tolerante con las ideas, opiniones o sugerencias de nuestros compañeros de trabajo.

PRUDENCIA

PERFIL DE ACTITUDES:

- Cuidar la información de carácter confidencial que se me comunica para evitar la intromisión de mis compañeros de trabajo y de mis superiores.
- Conducirme con discreción hacia las personas que necesito advertir o rectificarlas respecto a su comportamiento en el trabajo.
- Moderar mi vocabulario cuando me encuentre en persona con las que debo mantener una buena relación de trabajo.

HONRADEZ

PERFIL DE ACTITUDES:

- Cuidar los bienes y valores que nos son confiados.
- Aprovechar de manera justa las horas de trabajo para realizar las tareas asignadas.
- Ser imparcial al momento de informar o reportar el estado que guardan los bienes que se me han confiado.
- Mostrar un comportamiento recto en frente de mis compañeros de trabajo y mis superiores a fin de generar un ambiente de confianza.
- Comprometerme a que cualquier bien personal olvidado o extraído de mi área de trabajo, sea devuelto a quien corresponda.

2.1 Propiedades del servicio.

Si bien, reconocer y practicar un conjunto de valores ayuda a que los integrantes de un grupo puedan integrarse y fortalecer su unidad, por otro lado proporciona un beneficio a la comunidad mediante los servicios que les corresponde brindar.

Efectivamente, cualquier tipo de **servicio** (educativo, de salud, de justicia, etc.) tiende siempre a satisfacer una o varias necesidades del ser humano. Estos actos en sí son valiosos por el simple hecho de estar orientados a cultivar en el hombre ciertas cualidades que lo hacen más humano. El sector educativo, al tener la responsabilidad de impartir la educación a la sociedad, busca el bienestar de cada una de las personas y esto enaltece a quienes participamos en esta gran tarea. Es esta la razón de reconocer las propiedades de los servicios que prestamos, y son:

La contribución, la remuneración y la retribución

LA CONTRIBUCIÓN.- El significado literal de esta palabra es “ir con la tribu”, ayudar y concurrir con otros al logro de un objetivo. La acción de contribuir consolida dos elementos: conocerme y conocer a la comunidad donde vivo, pero éste conocimiento es continuo y sirve para afirmar que una acción, por más pequeña que sea, tiene su importancia.

Para que exista una auténtica contribución se requiere considerar al destinatario del servicio como parte vital de la misma comunidad. Este sentimiento comunitario es parte integral de la actitud de servicio y es el que despierta la estima, el trato respetuoso, el interés de participación y el desarrollo de la propia responsabilidad.

El destino de nuestra comunidad lo construimos todos, esta es la única forma de entender que el bien del otro es parte de nuestro bienestar.

LA REMUNERACIÓN.- Abarca los bienes que cubren los costos necesarios para que se pueda proporcionar el servicio, aunque es un factor importante para solventar las propias necesidades básicas, no es en absoluto el premio al servicio, pues si se le considerara de esta manera se correría el riesgo de que la persona trabaje más por la paga que por el bien que se proporciona, afectando el sentido genuino del servicio que proporciona.

LA RETRIBUCIÓN.- Es la reacción ante el servicio recibido, en este caso se le puede denominar reconocimiento o recompensa. La comunidad retribuye al servidor público transmitiéndole su aprecio y el reconocimiento a su labor, lo que ocasiona una gran satisfacción a quien da el servicio. Algunos beneficios personales que se logran al prestar el servicio son:

- ❑ **Conocimiento personal:** al brindar el servicio se imprime en el parte de lo que somos como personas. Al relacionarnos y tratar con otras personas respecto a sus necesidades, inquietudes, expectativas, etc., se requieren ciertas actitudes que para manifestarlas se necesita conocer y revisar nuestra personalidad.
- ❑ **Autoridad:** para servir hay que saber hacerlo, es decir, conocer las condiciones y características de aquello que estamos brindando a la comunidad. Este conocimiento nos permite dominar nuestro ámbito de competencia y adquirir un criterio que es apreciado por los demás.
- ❑ **Pertenencia:** cuando se contribuye con el trabajo al desarrollo de la sociedad, se crea un sentimiento de identidad y pertenencia que da sentido a nuestra existencia.

- ❑ **Gusto por hacer el bien:** el realizar las actividades que están dirigidas a las personas y confirmar el beneficio que aportamos con esto, nos sensibiliza, pues obtenemos el reconocimiento y aprecio por lo que realizamos.

- ❑ **Desarrollo personal:** dedicarnos a proporcionar un servicio, exige una constante actualización de nuestras potencialidades intelectuales y éticas para estar preparados y en posibilidad de ofrecer cada vez, mejores servicios.

2.2 Elementos operativos del servicio.

¿Qué es un servicio? La palabra “**servicio**” denota la acción o el efecto de servir, estar a disposición de una persona, organización, institución o estado.

El servicio es el conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos y entregamos para satisfacer la necesidad de un usuario y que está en nuestra área de especialidad.

El servicio es todo lo que brinda el área de trabajo y el usuario recibe, siendo la percepción de éste último lo que deberá importar al servidor público.

El servicio se caracteriza por:

- ✓ Ser una actividad y una actitud a la vez.
- ✓ Brindar una satisfacción al que lo recibe y al que lo ofrece.
- ✓ No poderse almacenar.
- ✓ Ir acompañado con frecuencia de un producto.

El **usuario:** toda persona impactada por nuestro trabajo o por nuestros servicios. Quien **solicita, recibe** o se beneficia del servicio brindado. Todo aquel que **tiene una necesidad** en nuestro campo de competencia.

Los **usuarios internos**: colaboradores, compañeros o jefes pertenecientes a la misma área administrativa.

Los **usuarios externos**: personas, instituciones o áreas administrativas que no pertenece a la propia área o institución.

El servicio puede consistir en acciones directas hacia el usuario, como proporcionar indicaciones para el llenado de un formato, persona a persona o por vía telefónica, o en forma indirecta, como la elaboración escrita de manuales o instructivos que se destinarán a los usuarios ubicados en otro domicilio, o que no pertenecen al área administrativa.

A continuación se presenta un esquema de elementos inmersos al proporcionar un servicio:

El **proveedor** es la oficina o personas que entregan un servicio, producto o información necesario para realizar un trabajo (en este caso a nuestra institución).

El **sistema** es el conjunto de personas, funciones, procesos, materiales, equipo y acciones relacionados entre sí para lograr un conjunto de metas.

La **retroinformación** es el juicio que emite el **usuario** al recibir el producto, servicio o información. Gracias a la retroinformación se puede mejorar un servicio. Cuando ésta no se da, la institución no tiene forma de saber la eficiencia y eficacia con la que se atiende a los **usuarios** (lo que se le brinda y lo que esperan del servicio).

Atributos en los servicios: un valor para el usuario

Conocer la naturaleza de nuestro servicio es importante y necesario si queremos dominar cada vez más su operación. Esto resulta ser un verdadero reto para quienes nos desenvolvemos como servidores públicos, dada la complejidad que esto significa, pero es de bastante utilidad si consideramos que sólo a partir de este conocimiento estaremos en posibilidad de practicar la calidad al operar los

servicios. Es imprescindible entonces, considerar qué es la calidad y cuáles son los atributos del servicio que nuestros usuarios esperan.

¿Qué es entonces **calidad**?, el término calidad proviene de cualidad o propiedad de algo, por lo que podríamos definirla como:

“ El conjunto de cualidades y atributos que posee un servicio para proporcionar plena satisfacción a los usuarios “

¿Qué es **atributo**? es una propiedad que posee el servicio y que es apreciada por el usuario.

A continuación te presentamos algunos atributos deseables en el servicio público que te ayudarán a identificar aquellos que son importantes para el servicio que prestas actualmente en tu área de trabajo:

1. **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de comunicación con la organización o persona que recibe el servicio.
2. **CLARIDAD:** Qué tan entendible es la información transmitida.
3. **COMPETENCIA:** Posesión de habilidades y conocimientos para realizar el servicio.
4. **CONFIANZA:** Consistencia en la realización del servicio.
5. **CONFIABILIDAD:** Veracidad de la información presentada.
6. **EQUIDAD/IMPARCIALIDAD:** Mantenimiento del equilibrio e igualdad en el servicio prestado.
7. **FLEXIBILIDAD:** Capacidad de adaptarse a las necesidades de las personas que solicitan el servicio.
8. **OPORTUNIDAD:** Cuando la necesidad y el servicio se dan en el mismo momento.
9. **PRECISIÓN:** Grado de exactitud en que se cumplen los compromisos del servicio.
10. **RAPIDEZ:** Celeridad con la que se realiza un servicio en términos de tiempo.

11. **SEGURIDAD:** Cuidado de la integridad tanto del servidor como de los materiales y usuarios.

12. **SENCILLEZ/FACILIDAD:** Simplicidad con la que se realiza un trámite o servicio.

13. **TRANSPARENCIA:** Cuando el servicio se realiza apegado a las normas y reglamentos reconocidos.

14. **TRATO:** Disponibilidad, cortesía, amabilidad y respeto hacia el usuario.

2.3 ¿Qué es la calidad en el servicio?

Para enriquecer nuestro concepto de calidad, es interesante aprovechar las experiencias personales que hemos acumulado a lo largo de la vida e identificar la diversidad de actividades en las que se manifiesta la calidad. Por ejemplo, la calidad se muestra de diferente manera en un restaurante, en una familia, en un producto, en un servicio médico o en un transporte. Sin embargo, hay características comunes que nos permiten integrar una idea de lo que llamamos calidad. Las siguientes imágenes nos muestran distintas actividades en las que podemos distinguir características comunes.

Características

1. Nutritiva e higiénica
2. Tranquilidad y felicidad
3. Durabilidad
4. Comunicación inmediata
5. Rapidez y confort



LOGRAR
NUESTRA
SATISFACCIÓN

Para asegurar que un producto o servicio logra nuestra satisfacción como clientes, se requiere de mucho trabajo de la organización que lo brinda. En los últimos años, la administración pública ha incorporado cada vez más la palabra CALIDAD en su lenguaje, haciéndola parte de su sistema de trabajo cotidiano y, desde luego, del servicio que ofrece.

Esto, implica una serie de cambios en la mentalidad y práctica del servidor público. Como ya se ha mencionado, el significado de la palabra calidad. Si bien hay muchas maneras de entenderla, es importante tener claro el concepto.

La calidad es:

& El conjunto de cualidades o atributos que posee un bien o servicio para dar satisfacción al cliente. & Cumplir con los requerimientos del cliente bajo las políticas establecidas por la organización. Brindar satisfacción total de los clientes.

Podríamos confirmar entonces que calidad es:

*Cumplir con los requerimientos
del cliente bajo las políticas
establecidas por la organización*

Retos y riesgos ante la calidad.

Dar cumplimiento a la **calidad**, regularmente es motivo de orgullo pero, de ninguna manera es algo sencillo. Es el resultado de un trabajo constante que requiere de nuevas formas de trabajo y una mentalidad abierta y propositiva que permitan ir madurando una **cultura de calidad** al interior de nuestras áreas laborales.

La transición hacia una institución de **calidad** ha iniciado ya, pero su consolidación dependerá de la capacidad que tengamos los servidores públicos para mantenerla y mejorarla. En tal sentido, es necesario ser conscientes de los retos y riesgos que seguramente nos acompañarán a lo largo de nuestra vida.

Un **reto** lo entendemos como la oportunidad que desafía la capacidad de una persona a realizar algo, obligándola a concentrarse en la posibilidad de lograrlo. Por ejemplo, llegar a la meta, aprobar un examen único para ingresar a la Universidad, recuperar a corto plazo la inversión en un negocio propio; todo esto, lo impulsará a desarrollar todo su potencial.

Por otro lado, un **riesgo** es la proximidad de un daño que puede perjudicar seriamente nuestros planes, llevándonos a interrumpirlos o a renunciar a ellos en forma definitiva. Por ejemplo, salir a la calle en un día lluvioso y vestidos de gala, subir una montaña por una ruta no explorada, o manejar un auto ajeno sin licencia de conducir.

Cualquier actividad que emprendamos en la vida, estará siempre acompañada de **retos y riesgos**. Sólo en la medida que nos comprometamos a asumirlos, es como nos harán crecer como trabajadores, profesionistas o personas

Existen distintos obstáculos que pueden interferir en la decisión de asumir o no una acción de mejora en nuestras actividades personales o en nuestra organización. A continuación te presento las más frecuentes:

Resistencia al cambio.- Cuando las personas inician un proceso de calidad al interior de sus áreas de trabajo, emergen ideas como: “siempre he hecho las cosas igual y me han dado resultado”; “si ellos lo quieren hacer distinto allá ellos, yo me quedo igual”, etc. son frecuentes. Esto sucede porque en las personas adultas hay una tendencia a mantener pensamientos y hábitos que les han dado resultados por mucho tiempo.

Temor.- Trabajar en equipo y dar posibilidad a que los miembros puedan participar en el diagnóstico y solución de problemas, puede llegar a percibirse

por el personal de mando como un riesgo para la autoridad jerárquica, como una pérdida de tiempo por no ser importantes las aportaciones del personal.

Ignorancia.- Actuar sin un plan que muestre hacia donde vamos es semejante a querer ir a un punto de la ciudad sin mapa. Para tomar una decisión es necesario saber lo que queremos lograr, así como sus implicaciones, sacrificios y consecuencias.

Impaciencia.- Querer lograr resultados inmediatos conlleva por un lado a perder de vista la dimensión del beneficio a largo plazo y, por otro lado, puede llevarnos a centrarnos sólo en los retos cuantitativos. Recordemos que para lograr resultados cualitativos, es preciso tomar tiempo que nos permita madurar.

Cada uno de estos obstáculos pueden inhibir nuestro intento por asumir retos que nos permitan mejorar en el ámbito personal, profesional y laboral, por lo que es necesario estar alerta y resolver cada uno de ellos para evitar que los factores negativos se interpongan en nuestra percepción, haciendo que se vean más los riesgos como amenazas que como oportunidades.

2.4 Actitud y enfoque para mantener la calidad en el servicio

Para llevar la calidad a cualquiera de las actividades que realizamos, es necesario asumir una postura razonada y firme que nos permita tener la suficiente entereza para mantenernos aún contra la fuerza de los obstáculos.

Dicha postura a la que hacemos referencia, es posible sólo si cuentas con un enfoque realista y atento a reconocer las oportunidades, a partir del cual puedas generar las actitudes necesarias que favorecerán tu desempeño como Servidores Públicos.

En tal sentido, podemos entender a la actitud como:

La disposición que una persona hacia los demás. Es decir, la manera en cómo ve las cosas mentalmente desde su interior. Por lo tanto, una actitud positiva es la manifestación externa de una mente que se concentra primordialmente en aquello que le permitirá adquirir un mejor estado mental que hace posible enfrentar los problemas.

Entonces, una actitud positiva:

***¡ ES EL ESTADO MENTAL QUE SE CONCENTRA
EN LO QUE ME AYUDARÁ A
ENFRENTAR LOS PROBLEMAS !***

El mejoramiento de los servicios, si bien se ha de sustentar en actitudes y conocimientos del servidor público, es necesario confirmar que el compromiso por cumplir con los atributos y valores éticos realmente está dando los resultados esperados.

2.5 El proceso de la calidad

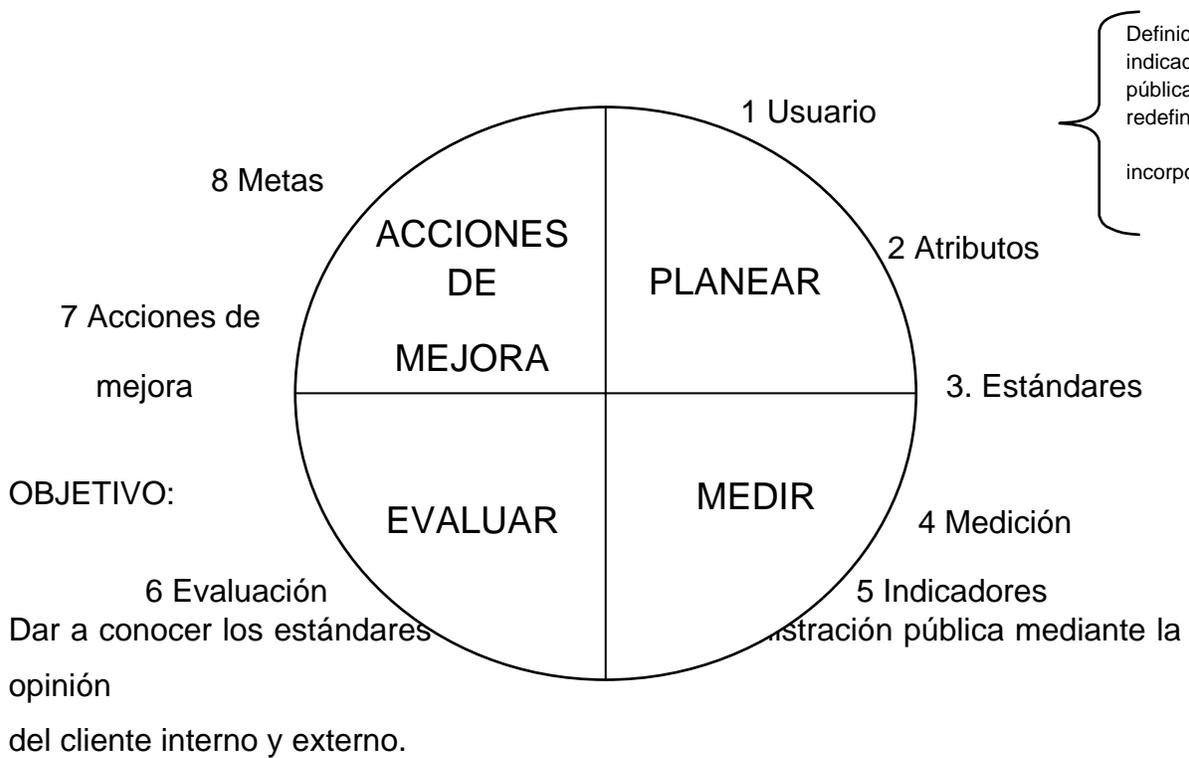
Para hacer evidente el mejoramiento de los servicios, se requiere de un proceso en el que intervengan varias acciones coordinadas que permitan que los estándares reflejen lo más objetivamente posible dichos avances. Mediante la adecuada operación de los estándares, estaremos en posibilidad de mejorar de manera constante y ordenada la prestación de nuestros servicios.

Las etapas para operar este proceso son:

- La planeación
- La medición
- La evaluación

- Las acciones de mejora

CÍRCULO DEL PROCESO DE LA MEJORA



La planeación

De las cuatro etapas del proceso de la calidad, se identifican 8 acciones específicas: usuario, atributos, estándar, indicadores, medición, evaluación, acciones de mejora y metas.

En la etapa de planeación, se encuentran las tres primeras acciones:

1.- .USUARIO: Es toda persona que es impactada por nuestro trabajo o por nuestros servicios. Es quien solicita, recibe o se beneficia del servicio brindado.

2. ATRIBUTOS: Son aquellas características del servicio que son más relevantes para los usuarios y que a la dependencia le interesa mantener.

3. ESTÁNDAR: Es una norma o modelo al cual deberán ajustarse la prestación de los servicios. Está compuesto por atributos que nos interesa mantener bajo control. Esto genera una responsabilidad para el servidor público y una importante referencia al usuario para demandar su cumplimiento.

La redacción de los estándares necesita desarrollarse con mucha precisión para que realmente represente una norma que todos comprendan, sin interpretaciones diferentes y que sea tan clara y precisa que se comprenda en qué términos se deben realizar las acciones.

En este sentido, los estándares se convierten en un compromiso del trabajador con los usuarios.

Una manera de redactar estándares sería la siguiente:

TIEMPO (Cinco días antes del evento, en un plazo máximo de 48 horas, El primer lunes de cada mes).

CANTIDAD (Notificar hasta dos ocasiones. Integrar por lo menos tres instructivos en cada asesoría).

CARACTERÍSTICAS (Integrar oficio, solicitud, gafete, pluma negra y listados. Disponer de sillas, café, trípticos, solicitudes, música ambiental y plantas).

Los estándares son parámetros que se establecen como normas de referencia para evaluar el servicio final que recibe el usuario, los resultados parciales obtenidos en las distintas fases del proceso o bien, para controlar el tiempo invertido en la realización del proceso. Pero los estándares no sólo son

importantes para medir la calidad que está logrando la organización en sus servicios, sino también para que todos los trabajadores encargados de la prestación del servicio sepan en qué consiste la calidad de la organización.

Los estándares son objetivos de trabajo y para que en realidad nos sean útiles, deben cumplir con las siguientes características:

- A. Estar orientados hacia resultados específicos que signifiquen un resultado clave (no vagos e imprecisos).
- B. Ser realistas y alcanzables, pero capaces de crear un verdadero reto.
- C. Ser aceptables para todos los que participarán en su cumplimiento.
- D. Ser claros y fáciles de comprender.
- E. Ser susceptibles de medirse y controlarse

La medición

En esta etapa, se llevan a la práctica las acciones explicadas anteriormente con la intención de recoger la información que nos indicará el grado de calidad con la que estamos brindando el servicio. Será necesario para tal fin, diseñar y aplicar un instrumento (entrevista, cuestionario, encuesta, etc.) que nos permita recopilar, ordenar, cuantificar e interpretar la información y a su vez verificar que se cumpla el estándar establecido.

Las acciones a desarrollar son:

4. INDICADORES: Son el resultado cuantitativo que nos dice el grado de cumplimiento del estándar en un periodo establecido. Nos aporta la información necesaria para saber la efectividad de la dependencia.

5. MEDICIÓN: Es el proceso de cuantificación para evaluar el grado en que se desempeña una función o acto sometido a estudio.

La evaluación

En esta etapa es analizada la información recopilada anteriormente, para después interpretar los resultados obtenidos. Lo fundamental aquí es que se indagan las causas de posibles fallas. Por ejemplo, los miembros de un departamento administrativo al saber que no cumplieron con el estándar de rapidez, buscaron las posibles causas y pudieron llegar a la conclusión de que se debía a que el procedimiento vigente es lento a pesar de contar con suficiente personal.

6. EVALUACIÓN: Es la valoración de los resultados de un proceso con respecto a la norma establecida.

Acciones de mejora

Para esta última etapa del proceso, se consideran las causas que originaron fallas para después encontrar acciones que nos lleven a corregir la desviación en cuestión y con ello mejorar el servicio. Por ejemplo, las acciones de mejora sugeridas por un grupo de trabajadores fue el restringir el acceso a sus oficinas a personas ajenas a las labores ahí realizadas ; de esta manera, se aprovecha más el tiempo para el trabajo.

Para concluir con el ciclo, se establecen nuevas metas para las cuales se espera que el nivel de cumplimiento mejore, toda vez que se ha incorporado el proceso de acciones de solución.

7. ACCIONES DE MEJORA: Son las que se compromete realizar la dependencia para mejorar el desempeño de la misma y la satisfacción de sus usuarios.

8. METAS: Es el valor numérico que representa lo que se quiere lograr en un periodo determinado de tiempo, de acuerdo a cada acción de mejora y está relacionado con los estándares del servicio.

CAPITULO 3.- PROPUESTA “MEJORA DE CALIDAD EN EL AREA DE SERVICIOS AL PERSONAL”

3.1 Calidad en el servicio

El servicio es una de las partes competitivas en la actualidad. La institución o área se debe de caracterizar por el nivel de calidad que brinda a los usuarios, ya que depende de las actitudes de todo el personal que labora. El servicio es esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones de la institución (en este caso el departamento de personal) y cada uno de los usuarios depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representa al usuario.

La motivación laboral constituye un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros usuarios.

El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

Entonces la calidad del servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada usuario, las distintas necesidades que tiene y por la que se nos contrato. La calidad se logra a través de todo proceso, el grado de satisfacción que se experimenta en todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la confianza de los usuarios se logra evitando sorpresas desagradables por fallas en el servicio y una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. Algunos aspectos a considerar:

- **Sensibilidad del usuario a la calidad.**

Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el usuario para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por el usuario; obtener mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte del usuario de los mecanismos de gestión de calidad.

- **Parámetros de medición de calidad de los servicios.**

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la institución y de una estrecha comunicación con el usuario a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones.

- **Sistema de evaluación de la calidad de los servicios.**

Este sistema puede ser diferenciador importante ante los usuarios porque se les entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.

- **Factor humano como agente fundamental de la calidad.**

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en la institución o bien en el área/departamento.

- **Gestión de la calidad del servicio.**

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación del usuario sobre la satisfacción o frustración. En los casos de deficiencias en la calidad, son las críticas de las acciones para recuperar la confianza ocasionada por fallas.

El prestigio de la imagen de la institución / departamento se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del usuario afectado. En algún momento podría intervenir el jefe inmediato de área para brindar mayor seguridad al usuario.

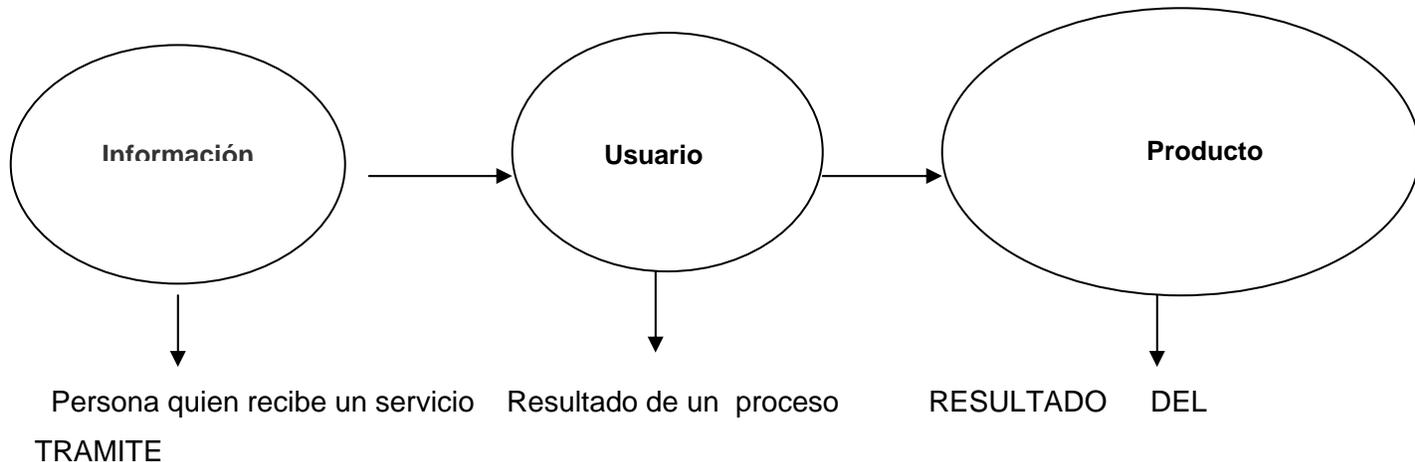
3.2 Propuesta: En beneficio de un mejor servicio.

Departamento de Personal / Servicios al Personal

Errores que se comenten al brindar el servicio	Un Servicio de Excelencia	Una excelente atención en el servicio.	Atributos esenciales para la operación del	Factores claves de las expectativas del usuario en cuanto a un trato de calidad.
---	----------------------------------	---	---	---

			servicio.	
Apatía	El usuario es la persona más importante.	No haga	Eficiencia	Atención inmediata
Frialdad		esperar al usuario.	Precisión	Comprensión de lo que el usuario quiere.
Actuar en forma robotizada	Trabajar para el usuario.	Dar atención total sin	Uniformidad	Trato cortés.
Rigidez	El usuario debe ser el propósito del trabajo.	distracciones e interrupciones.	Constancia	Expresión de interés al usuario.
Enviar al usuario de un lado a otro		Ser natural, y no falso.	Receptividad	Receptividad a preguntas.
Falta de responsabilidad	No se hace ningún favor sirviéndole.	Demostrar energía y cordialidad.	Confiabilidad	Competencia
		Tratar al usuario como desearía que a usted lo traten.	Capacidad	Prontitud en la respuesta.
	El usuario merece ser tratado con la mayor cortesía y profesionalismo.	Tomar decisiones.	Cortesía	Eficiencia.
		Dar seguimiento a su trámite de forma efectiva.	Seguridad	Explicación de procedimiento a su trámite.
			Satisfacción	Expresión de agradecimiento.
				Atención a los reclamos.
				Solución de reclamos.
				Aceptación de responsabilidad por error.

PROCESO DE UN MEJOR SERVICIO



- Constancia de servicios
- Hoja Unica de Servicios
- Certificación de pagare (prestamos)
- Avisos de alta, bajas, modificaciones del ISSSTE
- Evolución salarial
- Estímulos (docente y administrativo)
- Seguros (Institucional, del maestro, individual)

• ¿QUÉ ESPERA EL USUARIO DEL TRAMITE?

Un resultado que además de ser el mejor (que satisfaga sus necesidades) y que se le brinde una suficiente información del trámite a realizar sea:

- Rápido

- Consistente
- Cortés
- Honesto
- Disponga de diversas alternativas de solución para sus problemas

- **SERVIR A NUESTRO USUARIO ES MANTENER SU AUTOESTIMA**

- Trate a cada usuario como una persona importante, sin favoritismo.
- Evite comentarios, que lo hagan sentir avergonzado o agredido.
- Si el usuario comete un error; disminuya su inconformidad con un comentario que le aligere la situación.
- Hágala sentir que desea ayudarlo.
- Escúchelo con atención.

- **IMPACTO NEGATIVO EN LA AUTOESTIMA DEL USUARIO**

- No mirarlo cuando llega, nos hace una pregunta y el contestamos sin despegar la vista a nuestros papeles.
- Repetir su pregunta en tono agresivo o malhumorado.
- Peder la paciencia cuando no entiende lo que le estamos explicando.
- Negar una petición en tono agresivo.
- Brindar una respuesta errónea en el trámite a realizar.

- **SE NECESITA UNA “CULTURA DE CALIDAD”**

Es hacer que nuestro usuario se sienta:

- Bienvenido
- Cómodo
- Comprendido
- Importante

¿Qué tan difícil será?

¿Lo intentamos?

¿A partir de cuándo?

¿Es una promesa?

Una “Cultura de Calidad”, es todo un proceso que requiere:

- Capacitación (en los trámites que se llevan a cabo en la Oficina de Servicios al Personal, desde la información. Requisitos y aspecto operativo).
- Constancia
- Poner en práctica lo aprendido.
- Conocer perfectamente las necesidades de los usuarios.

- Unificar criterios en la información que se brinda.
- Mejorar continuamente el servicio que se brinda.
- Revisar la normatividad vigente.

3.3 RECOMENDACIONES

- Capacitar al grupo de trabajo
- Revisar los formatos de apoyo para cada trámite
- Establecer un plan de comunicación en todo el Departamento de Persona / Oficina de Servicios de Personal
- Trabajo en equipo.
- Elaborar un programa de modificación si es necesario para cualquier trámite.
- Elaborar un plan de contingencias para prevenir cualquier falla.
- Mantener el esfuerzo y compromiso por parte del equipo de trabajo.
- Entregar en el tiempo establecido.

3.4 TRAMITES Y REQUISITOS DEL AREA DE SERVICIOS AL PERSONAL

SOLO PARA PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO O DE SERVICIOS QUE LABORA EN AREA CENTRAL, ESCUELAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL E INTERNADOS.

CONSTANCIA DE SERVICIO

REQUISITOS

- ✓ UNA FOTOCOPIA DEL ULTIMO COMPROBANTE DE PAGO DEL TRABAJADOR
- ✓ LLENAR FORMATO CORRESPONDIENTE

TIEMPO: UN DIA

CREDECIAL TIPO S.E.P

REQUISITOS

- ✓ UNA FOTOCOPIA DEL ULTIMO COMPROBANTE DE PAGO DEL TRABAJADOR
- ✓ LLENAR FORMATO CORRESPONDIENTE
- ✓ DOS FOTOGRAFIAS RECIENTES TAMAÑO INFANTIL DE PREFERENCIA A COLOR

SOLO PARA PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO O DE SERVICIOS QUE LABORA EN ESTA UNIDAD

TIEMPO: UN DIA

FILIACIÓN

REQUISITOS

FOTOCOPIAS LEGIBLES DE:

- ✓ ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ CURP
- ✓ CERTIFICADO DE ESTUDIOS MÁXIMO
- ✓ TITULO (en su caso)
- ✓ CEDULA PROFESIONAL (en su caso)

- ✓ LLENAR FORMATO CORRESPONDIENTE
- ✓ TRES FOTOGRAFIAS RECIENTES TAMAÑO INFANTIL A COLOR .
- CARTILLA DEL SERVICIO MILITAR (hombres)

EXPEDICIÓN DE HOJA UNICA DE SERVICIOS DICTAMEN POR INVALIDEZ

REQUISITOS

FOTOCOPIAS LEGIBLES DE:

- ✓ ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ LA CREDENCIAL DE LA SEP
- ✓ C. U . R. P.
- ✓ ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ PRIMER PAGO DE CARRERA MAGISTERIAL (EN SU CASO)
- ✓ DE LICENCIATURA (EN SU CASO)
- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS DE OTRAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO U OTROS NIVELES DE LA SEP (EN SU CASO)
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DE DICTAMEN POR INVALIDEZ

EXPEDICIÓN DE HOJA DE SERVICIOS POR DEFUNCIÓN

REQUISITOS

- ✓ ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ LA CREDENCIAL DE LA SEP
- ✓ LA CURP
- ✓ ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ PRIMER PAGO DE CARRERA MAGISTERIAL (EN SU CASO)
- ✓ DE LICENCIATURA (EN SU CASO)

- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS DE OTRAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO (EN SU CASO)
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DE ACTA DE DEFUNCIÓN
- ✓ COPIA Y ORIGINAL DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE VA HACER EL TRÀMITE

HOJA UNICA DE SERVICIOS

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DEL ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ UNA COPIA DEL COMPROBANTE DE DOMICILIO
- ✓ CREDENCIAL DE LA SEP
- ✓ C. U. R. P.
- ✓ ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ PRIMER PAGO DE CARRERA MAGISTERIAL DE PROMOCIONES SIGUIENTES 7B, 7C, 7D (EN SU CASO)
- ✓ DE LICENCIATURA (EN SU CASO)
- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS DE OTRAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO (EN SU CASO)

CIERRE DE LA HOJA UNICA DE SERVICIOS

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ REGRESAR ORIGINAL DE LA HOJA DE SERVICIOS Y UNA COPIA DE LA MISMA
- ✓ DEL OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA LICENCIA PREPENSIONARIA Y BAJA

- ✓ DEL TALON DE PAGO
(NO SE NECESITA TALON SOLO PERSONAL ACT.)

DOCUMENTOS PARA TRAMITE DEL ISSSTE ALTAS

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DEL ULTIMO TALON DE PAGO O FORMATO DE ALTA
- ✓ COMPROBANTE DE DOMICILIO
- ✓ ACTA POR ARTICULO 17
- ✓ LLENAR FORMATO

TIPO DE NOMBRAMIENTO FORMATO UNICO DE PERSONAL

DOCUMENTOS PARA TRAMITAR BAJAS

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS CERRADA
- ✓ FORMATO UNICO DE BAJA
- ✓ LLENAR FORMATO EN VENTANILLA

MODIFICACIÓN SALARIAL

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ ULTIMO FORMATO
- ✓ LLENAR PAPELETA

- ✓ CREDENCIAL DE L I.F.E O S.E.P.
- ✓ UN TALON DE PAGO DEL 2006 , 2007 Y 2008 CON LA DIFERENCIA DEL 07

TRAMITE DEL FOVISSSTE PERSONAL QUE OBTUVO CREDITO

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ LA CREDENCIAL DE LA SEP
- ✓ LA CURP
- ✓ ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ PRIMER PAGO DE CARRERA MAGISTERIAL DE PROMOCIONES SIGUIENTES 7B, 7C, 7D, (EN SU CASO)
- ✓ DE LIENCIATURA (EN SU CASO)
- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS DE OTRAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO (EN SU CASO)
- ✓ COMPROBANTE DEL OTORGAMIENTO DE CREDITO

CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTAMO ANTE EL ISSSTE HOJA VERDE

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DEL TALON DE PAGO DE LA ULTIMA QUINCENA

- ✓ COMPROBANTE DE DOMICILIO (DEL TELEFONO)
- ✓ LA CREDENCIAL DE LA S.E.P. VIGENTE
- ✓ LA CURP
- ✓ PAGARÉ DEBIDAMENTE REQUISITADO
- ✓ LLENAR FORMATO

CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTAMO ANTE EL ISSSTE HOJA ROJA

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DEL TALON DE PAGO DE LA ULTIMA QUINCENA
- ✓ COMPROBANTE DE DOMICILIO (DEL TELEFONO)
- ✓ LA CREDENCIAL DE LA S. E.P. VIGENTE
- ✓ LA CURP
- ✓ LLENAR FORMATO

ASIGNACIÓN DE LA CURP

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ COPIA DE ACTA DE NACIMIENTO LEGIBLE
- ✓ COPIA DEL ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ REQUISITAR SOLICITUD

NOTA: TAMBIEN SE TRAMITA EL DEL FAMILIAR

CAMBIO DE LOS BENEFICIARIOS “FORTE”

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DOS COPIAS DEL ULTIMO TALON DE PAGO

LLENADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE BENEFICIARIO EN ORIGINALES
CON TODOS LOS DATOS

COMPATIBILIDAD DE EMPLEOS

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ CINCO FORMATOS ORIGINALES DE LAS CLAVES CON SUS
RESPECTIVAS ORDENES DE PRESENTACIÓN Y/O NOMBRAMENTOS
- ✓ TALONES DE PAGO VALIDADOS POR KARDEX
- ✓ LLENAR FORMATO DE SOLICITUD

CAMBIO DE ACTIVIDAD

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ SOLICITUD ELABORADA EN ORIGINAL Y COPIA
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL CERTIFICADO MEDICO DE CAMBIO DE
ACTIVIDAD

(especificando el periodo que se le esta otorgando con sello y firma del
director del ISSSTE así como las actividades que no debe realizar)

- ✓ COPIA DEL TALON DE PAGO
- ✓ COPIA DE LA CREDENCIAL SEP
- ✓ COPIA DE COMPROBANTE DE DOMICILIO
- ✓ EN CASO DE SER COMISIONADO, COPIA DE OFICIO DE COMISIÓN.

INSCRIPCION A FORTE

PERIODOS DE INSCRIPCIÓN PRIMERA SEMANA DE ABRIL Y OCTUBRE

TRAMITE PARA EL PAGO DE MARCHA

REQUISITOS

- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL RECIBO
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE DEFUNCIÓN
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE NACIMIENTO DEL BENEFICIARIO
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE NACIMIENTO DE LA PERSONA QUE FALLECIO
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE MATRIMONIO
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DEL ACTA DE UNIO LIBRE, EXPEDIDA POR LA DELEGACIÓN POLITICA
- ✓ ORIGINAL Y COPIA DE FACTURA DE LOS GASTOS
- ✓ DOS COPIAS DEL ULTIMO TALON DE PAGO
- ✓ DOS COPIAS DEL FORMATO UNICO DE PERSONAL Y F. U .P. CON LA BAJA POR DEFUNCIÓN
- ✓ DOS COPIAS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA SEP
- ✓ DOS COPIAS DE LA IDENTIFUCACIÓN DEL I.F.E DEL BENEFICIARIO
- ✓ DOS COPIAS DE LA HOJA UNICA DE SERVICIOS-

NOTA:

1. NO RECIBIR DOCUMENTOS SI ESTOS ESTAN INCOMPLETOS
2. TIENEN DERECHO TODOS LOS TRABAJADORES QUE LABOREN EN LA SEP, CON MAS DE CUATRO MESES DE ANTIGÜEDAD
3. PREGUNTAR A LA PROFRA. MA. DE LOS ANGELES FLORES SANCHEZ DE LA OFICINA DE FISCALIZACIÓN, UBICA EN EL 5ª PISO TEL. 36 01 60 00 EXT. 19245, SI YA ESTA EL PAGO
4. ESTE SE COBRARA EN RIO RHIN Nª 9 COL. CUAHUTEMOC

EVOLUCIÓN SALARIAL

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ HOJA UNICA DE SERVICIOS
- ✓ AVISO DE BAJA DE CAMBIO DE SITUACIÓN DE PERSONAL FEDERAL
- ✓ FORMATO UNICO DE PERSONAL (BAJA)
- ✓ COPIA DE LA CREDENCIAL DE PENSIONADO
- ✓ COPIA ULTIMO TALON DE PAGO DEL PENSIONISTA

CORRECCIÓN DE FILIACIÓN

REQUISITOS

FOTOCOPIA LEGIBLE DE:

- ✓ DEBERA ASISTIR A LAS OFICINAS DE HACIENDA Y DARSE DE ALTA COMO PERSONA FISICA, PARA QUE GOBERNACION REALICE LA CORRECCION, POSTERIORMENTE DEBERA PRESENTARSE EN **EMPLEOS Y REMUNERACIONES** CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- ✓ COPIA DEL ACTA DE NACIMIENTO.
- ✓ CORRECCIÓN DE FILIACION

COPIA DEL ULTIMO TALON DE PAGO

CORRECCIÓN DE NOMBRE, CURP, FECHA DE NACIMIENTO Y SUELDOS EN LA BASE DE DATOS DEL ISSSTE

REQUISITOS

- ✓ COPIA Y ORIGINAL DEL ACTA DE NACIMIENTO
- ✓ COPIA DEL CURP
- ✓ FORMATO UNICO DE PERSONAL CON LA CORRECCIÓN
- ✓ LLENAR FORMATO

NOTA: INDICAR QUE DICE EN EL ERROR Y QUE DEBE DECIR EN LA CORRECCIÓN

CONCLUSIONES

La calidad empieza con el cambio de valores, ética, disciplina, orden, limpieza y puntualidad de uno mismo. Luego se convierte en un agente de cambio al transmitir a través del ejemplo.

Para trabajar con la calidad del servicio en el departamento de personal es necesario llevar a cabo las estrategias del presente trabajo a manera que sea un cambio positivo, real y duradero.

Se sabe que una sola acción no asegura que una Área de Personal mejore todas las facetas del servicio. Hoy en día escuchamos con frecuencia que en algunos casos las instituciones quieren diferenciar de sus habilidades a través de un servicio adecuado al usuario, mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio.

Lo cierto es que, como usuario, el servicio es algo que difícilmente experimentamos, la razón por la que muchas instituciones no han logrado ofrecer un servicio con calidad se debe sobre todo, a que ni los empleados saben que significa exactamente, no omitiendo que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad, ya que como usuario evaluamos la atención que se nos brinda, pero no es lo único que tomamos en cuenta. Es importante enfatizar dos aspectos: La verificación del servicio de calidad y las necesidades que se requiera del mismo.

Para esto, se debe de considerar los siguientes aspectos:

Elemento tangible: Se refiere a la apariencia de la institución, la presentación del personal y los equipos ha utilizar en el área de personal (formatos para tramite, documentación requerida como talón de pago, curp, acta de nacimiento, credencial de identificación etc.)

Cumplimiento: Entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Ya que la confianza es lo más importante en materia de servicio.

Actitud del servicio: Con frecuencia los usuarios perciben la falta de actitud de servicio por parte de los empleados; es decir que sienten la disposición de quienes

los atienden para resolver sus problemas o emergencias de manera más conveniente.

Competencia del personal: El usuario califica que tan competente es el empleado para atenderlo correctamente, si es cortés, si conoce el área de personal (en este caso) y los servicios que debe emprender, si domina las condiciones, si inspira confianza.

Lo importante es que cada oficina que comprende el Departamento de Personal realice adecuadamente el servicio adecuado a los usuarios en donde se demuestre los factores antes mencionados.

- Mejorar la calidad del servicio, mediante el fortalecimiento del buen trato al usuario y el seguimiento satisfactorio al trámite de su interés.
- Dar a conocer a los usuarios los servicios que brinda el área de personal, como también los documentos necesarios para el mismo.
- Fortalecer las medidas de control de calidad en el servicio.
- Orientar y proporcionar una información adecuada, a fin de responder las necesidades del usuario.
- Establecer estrategias que permitan al empleado tener un control adecuado de las funciones que presenta al dar una información y resultados satisfactorios.

BIBLIOGRAFIA

- LEY FEDERAL DEL ISSSTE
 - REGLAMENTO DE LA NORMATIVIDAD DE SECRETARIA DE EDUCACIÓN PUBLICA EN EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL
 - REGLAMENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO
- ACLE, Tomasini Alfredo RETOS Y RIESGOS DE LA CALIDAD TOTAL
Ed. Grijalbo, México, D.F. 1994
-