

Modelo de Gestión de Servicio



PROGRAMA MAS
MEJOR ATENCIÓN
Y SERVICIO



DIRECCIÓN DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES



strcguanajuato



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Contenido

Contexto.....	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Alcance	3
Instrucciones para el presente documento.	4
Proceso y mejora del servicio.....	5
Protocolo de atención.....	7
Información de trámites y servicios.....	9
Imagen Institucional.....	10
Seguridad, orden, limpieza y estandarización.	11
Necesidades del ciudadano.....	13
Anticorrupción	14
Buenas prácticas.....	14
Modernización.	16
Bibliografía.	17

Consideraciones.

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, elaborar y operar, en colaboración con las dependencias, entidades y unidades del poder ejecutivo, los proyectos, programas y acciones que propicien la modernización, coordinación y mejoramiento de la administración pública estatal y las municipales, función que desarrolla la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública a través del Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, que tiene como objetivo mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que brindan los centros de atención de la administración pública estatal y municipal a la ciudadanía, la dignificación de los espacios, el trato cálido y la certeza de la información, que genere confianza a los guanajuatenses en las instituciones públicas.

Dentro del Plan Estatal de Desarrollo de Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1 Gobernanza, establece el compromiso de impulsar el desarrollo de una administración pública de vanguardia, que promueva una coordinación efectiva entre los tres órdenes de gobierno en beneficio de la sociedad.

Aunado a lo anterior, en la actualización del programa de gobierno 2018-2024, en el eje de Gobierno Humano y Eficaz, objetivo 6.3: Fortalecer la gestión pública con enfoque de gobernabilidad, calidad e innovación, en lo que refiere a la estrategia 6.3.1: Generación de experiencias de calidad en los servicios gubernamentales, se encuentra la línea de acción 3, Mejorar la calidad en la prestación de trámites y servicios tanto internos como externos, se propone la siguiente versión del Modelo de Gestión de Servicio, enfocada en ofrecer un mejor trato a la ciudadanía, combate a la corrupción, información suficiente y actualizada de los trámites y servicios, y sobre todo generar innovación a través de la modernización y creatividad de los servidores públicos.

El Modelo de Gestión de Servicio del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, tiene como base modelos internacionales que han rendido frutos en la excelencia de la prestación de servicios en la administración pública de manera internacional. Entre los modelos en los cuales se encuentra sustentado, son:

- ISO 20000-1:2018 Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
- Modelo Integral de Servicio al Ciudadano de Colombia (2020).
- Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio de Perú (2019).
- Las versiones anteriores de Modelo de Gestión de Servicio MAS.

El Modelo de Gestión de Servicio del Gobierno del Estado de Guanajuato atiende cuestiones tecnológicas, enfoque en una atención de calidad y propicia innovación gubernamental, que combata la corrupción, pero sin dejar de lado una atención cálida e información completa de lo que se oferta.

En la búsqueda de una mejor atención, el presente Modelo orienta a los centros de atención incorporados al esquema del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, para que se conviertan en oficinas modernas y fuentes de innovación gubernamental, donde el trato cálido y equitativo sea una constante, la información de los trámites y servicios se encuentre completa, actualizada y disponible, donde exista un canal de comunicación entre la ciudadanía y el servidor público para cubrir sus necesidades, atender sus quejas y prevenir la corrupción.

Objetivo general

Proporcionar los elementos para una adecuada atención, mejora de la imagen, gestión de la innovación y las necesidades de los ciudadanos mediante la implementación de un modelo de gestión de servicio.

Objetivos específicos

- Fortalecer la administración pública mediante la implementación de un modelo de gestión de servicio que promueva una atención con calidez y equidad a la ciudadanía guanajuatense.
- Mejorar la imagen institucional mediante directrices que propicien una imagen institucional, actualizada, clara y acorde a las necesidades de la ciudadanía.
- Impulsar la innovación y la mentefactura en los centros de atención de las dependencias, entidades y ayuntamientos, a través de la modernización, digitalización e implementación de buenas prácticas.
- Impulsar la creación de canales de comunicación eficientes que permitan a los usuarios manifestar quejas, sugerencias o denunciar actos de corrupción.

Alcance

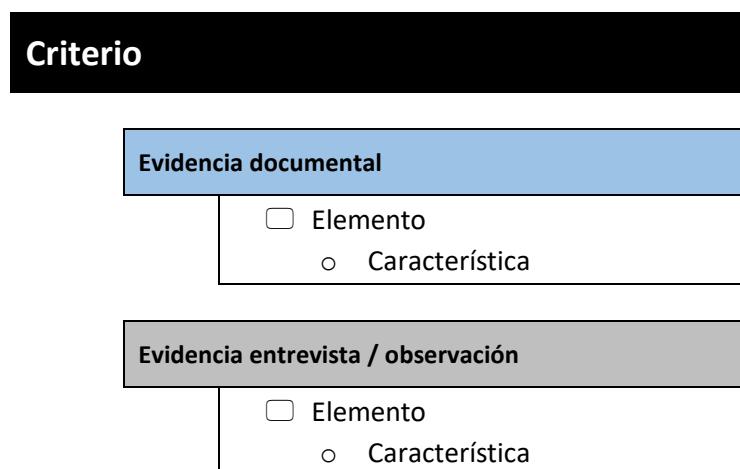
La implementación del presente Modelo de Gestión de Servicio corresponde a las áreas y servidores públicos que integran el centro de atención que brinda trámites y servicios a la ciudadanía.



Modelo de Gestión de Servicio.

El presente documento muestra una descripción de los elementos que el evaluador debe usar para determinar la condición de calificación que corresponde de acuerdo a lo presentado como evidencia por el centro de atención, dichos elementos son: aspectos clave, verificaciones de calidad de las evidencias mediante técnicas de investigación (revisión documental, aplicación de entrevistas físicas o de manera electrónica, observación directa) y características deseables.

El documento guarda una lógica jerárquica en su construcción, donde el elemento más alto corresponde al **Criterio** y su descripción en el recuadro. El segundo nivel corresponde a las **Evidencias**: identificadas en un recuadro azul, para aquellas que son documentales, físicas o digitalizadas, y gris para las que pueden ser verificadas mediante la observación en sitio o la entrevista a personas servidoras públicas y ciudadanía. El tercer nivel corresponde a los **Elementos** que deben ser cumplidos en su totalidad para poder considerar la evidencia como aceptable y, finalmente, el último nivel a las **Características**, que refiere a las particularidades de cada elemento.



Algunas evidencias cuentan con el siguiente símbolo:

-  **Elemento estandarizado.** Evidencia documental generada de manera institucional y que es aplicable para todos los centros de atención de su dependencia, entidad o ayuntamiento.

La implementación de la herramienta de evaluación es de tipo lista de verificación, esto quiere decir que a cada elemento y característica se le asigna con un valor en particular.



Proceso y mejora del servicio.

Elementos documentales y de observación que permiten conocer la ejecución del servicio y realización de actividades de mejora para brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios.

Proceso de servicio público.

- Elementos mínimos a considerar:
 - Objetivo del proceso,
 - Actividades,
 - Diagrama de flujo, y
 - Validación por jefe/a de oficina y evaluador/a interno.
- Las actividades de proceso inician su redacción con verbos en infinitivo.
- Las actividades en el diagrama de flujo tienen el símbolo correspondiente.
- No hay actividades que se queden sin una actividad siguiente.
- Se plasma un inicio y un fin del proceso.
- Las actividades guardan coherencia lógica, exponiendo el flujo correspondiente a la realidad que vive el usuario y los servidores públicos.
- El personal adscrito al centro de atención tiene conocimiento de su ejecución ordinaria.

Análisis de brechas.

- La primera columna debe contener todas las actividades plasmadas en el proceso mapeado.
- La segunda columna debe guardar coherencia con las problemáticas que se identifican y se presentan en el centro de atención.
- En cada actividad tendrá que prevalecer coherencia y relación en cada una de sus filas de manera horizontal, lo que permitirá su respectivo análisis para determinar la priorización.
- Al ser una herramienta que busca la mejora continua, se deberá de analizar y describir las problemáticas y acciones de cada actividad.
- Las acciones de mejora deberán ser alcanzables y sujetas a seguimiento por el equipo de mejora del centro de atención.
- La priorización puede determinarse considerando lo siguiente: relación con los criterios e indicadores del Programa MAS, relevancia de la problemática y acciones de mejora propuestas.
- El análisis de brechas del proceso del servicio deberá ser vigente y actualizado, estableciendo las problemáticas con base en las necesidades del usuario.
- El personal adscrito del centro de atención tiene conocimiento de su implementación.

Proyecto de mejora.

- El proceso del servicio público, el análisis de las brechas en el servicio y el Proyecto de mejora guardan correspondencia entre sí.
- Se trasladó la información del análisis de las brechas de manera tal que no se alteró su esencia.
- El Proyecto de Mejora contiene la priorización principal en el análisis de brechas.
- Las acciones o actividades de mejora son alcanzables y realizables por el centro de atención.
- Se establecen las actividades a desarrollar, periodos de cumplimiento, designación de responsables y evidencias.
- Ha sido capturado en la plataforma dispuesta y se encuentra en estatus de APROBADO.

El proyecto de mejora es del conocimiento de los servidores públicos del centro de atención.

- Se evidencia de manera documental la socialización del Proyecto de Mejora.

Hay evidencia de implementación y avance del Proyecto de mejora.

- Se encuentran cargados los reportes en la plataforma del sistema dispuesta, los avances corresponden a lo programado y con la realidad en el centro de atención.



Protocolo de atención.

Establecimiento documental de las directrices a seguir por parte de los integrantes del centro de atención para brindar una atención de calidad, que proporcione confianza y que sea igualitaria. Menciona los procedimientos y actividades para brindar atención en casos especiales.

Equipo de mejora.

- El acta de integración del equipo de mejora se encuentra formalizada, menciona a los responsables, considerando a todo el personal adscrito del centro de atención, puesto y la periodicidad de las reuniones durante el ejercicio correspondiente.
- Considera al menos los siguientes roles: jefe de oficina, evaluador interno, personal operativo y personal de ventanilla, así como sus respectivas responsabilidades.
- Se llevan a cabo reuniones periódicas documentadas donde se identifica el seguimiento y avances de la implementación del Modelo y las mejoras en desarrollo.
- El personal adscrito del centro de atención tiene conocimiento de su implementación, seguimiento y avance.

Protocolo de atención.

- El documento oficial, emitido por la persona titular de la dependencia, entidad o ayuntamiento.
- Alineado a lo estipulado en la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y Los Municipios artículo 43.
- Políticas de atención a los usuarios.
 - Se hace referencia a la imagen personal y su identificación a través de elementos oficiales (por ejemplo: el gafete, manifiesto, pin, etc.).
 - Las frases o enunciados utilizados implican una interacción cordial, amable y profesional, además que se aprovecha para ofrecer las amenidades con las que cuenta el centro de atención.
 - Establece los tiempos máximos de atención en la prestación de un trámite o servicio, así como el tiempo límite de tolerancia para recibir usuarios.
 - Las condiciones de atención y/o frases documentadas están ordenadas de tal manera que se pueda apreciar el punto de contacto en que se deben utilizar.
 - Establece la pertinencia de usar el nombre o información del usuario cuando se disponga de información previa.
 - Contiene la información de al menos 5 tipos de discapacidad o diversidad funcional (física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial) mencionadas en el protocolo de atención a personas con discapacidad (PCD) emitido por el

- Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad (INGUDIS), una descripción y los pasos generales para atenderles.
- El protocolo que define la actuación y despliegue de la atención por parte de los servidores públicos para atender a personas con discapacidad, contempla lo estipulado en la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato, artículo 4, fracciones VII, IX, XI y XVI.
 - Se establecen los elementos generales para atender en condiciones especiales como personas con discapacidad o diversidad funcional, en momentos de alta afluencia, la atención en medidas de contingencia sanitaria, atención virtual, telefónica o por algún medio remoto, o cualquier otra condición que modifique el servicio brindado atendiendo a las condiciones particulares del centro de atención.
 - Contiene elementos de prevención de riesgos en materia de corrupción y las acciones a seguir para detectar y reportar dichos actos.

Procedimientos o instructivos para la detección y atención a personas con discapacidad o diversidad funcional, en momentos de alta afluencia, la atención en medidas de contingencia sanitaria, atención virtual, telefónica o por algún medio remoto o cualquier otra condición que modifique el servicio prestado atendiendo a las condiciones particulares del centro de atención.

El protocolo de atención y los procedimientos e instructivos han sido socializados con los servidores públicos

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Se evidencia de manera documental las actividades de socialización. |
|--|

La aplicación del protocolo y los procedimientos de atención se refuerza y supervisa, con la finalidad de asegurar su aplicación de manera cotidiana.

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> Se llevan a cabo reuniones periódicas documentadas y existe una evidencia de la actividad de reforzamiento para el uso del protocolo. |
| <input type="checkbox"/> Evidencia de la supervisión o medición de la aplicación del protocolo. |
| <input type="checkbox"/> Mediante ejercicio de entrevista u observación se verifica su conocimiento, pericia y despliegue por las personas servidoras públicas. |

Los horarios y días de atención se encuentran a la vista de los usuarios en un punto de primer contacto y medio permanente.

Evidencia documental de la mejora a los procesos o alguna otra modificación al funcionamiento del centro de atención en casos de discapacidad, momentos de alta afluencia o cualquier otra condición que modifique el servicio brindado.

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Se evidencia de manera documental el impacto y el beneficio para los usuarios, así como los elementos de soporte de la acción de mejora (por ejemplo: fotografías, oficios, memos, etc.). |
| <input type="checkbox"/> Se observa claramente un antes y después de la implementación de la acción en el ejercicio correspondiente. |



Información de trámites y servicios.

Publicidad de los elementos y condiciones de prestación de los trámites y servicios que ofrece el centro de atención, como parte del Catálogo de trámites y servicios de la dependencia, entidad o ayuntamiento, conforme los elementos mínimos descritos en la Ley General de Mejora Regulatoria.

Catálogo de trámites y servicios.

- Contiene la información de todos los trámites y servicios que ofrece el centro de atención.
- Los trámites y servicios descritos en las cédulas cumplen con los elementos establecidos por la Ley General de Mejora Regulatoria, en su art. 46.

Registro de trámites y servicios emitidos.

- El centro de atención cuenta con un registro de usuarios atendidos en el cual se registran como mínimo: a) Nombre, b) Trámite o servicio realizado, c) tiempo de trámite y d) contacto.

Documentación y evidencias que soporten la difusión de trámites y servicios al interior y al exterior del centro de atención con los elementos mínimos de interés.

- Existe información al menos de los trámites y/o servicios de mayor impacto, accesible para su consulta en cualquier medio en las áreas de primer contacto.
- La información contiene al menos a) Nombre del trámite o servicio, b) Costo, c) Requisitos y d) Tiempo de respuesta.
- Evidencia documental que soporta la difusión de los trámites y servicios fuera del medio físico del centro atención.

Se orienta sobre los medios digitales para la atención de sus solicitudes de algún trámite o servicio.



Imagen Institucional.

Determinación de las condiciones de identidad gubernamental para la plena identificación de las áreas donde se brinda la prestación de los trámites y servicios en el centro de atención, la correcta indumentaria del personal y las acciones que impulsan una buena imagen.

Política de indumentaria.

- Rol de uniformes o la política de indumentaria oficial por centro de atención.
- Imagen actualizada de la administración estatal o municipal.
- Los servidores públicos acatan lo establecido en la política indumentaria.

Señalización adecuada para la identificación de las áreas.

- Existe una plena identificación de las áreas del centro de atención.
- El nombre de las áreas se encuentra actualizado y corresponde con la realidad.

El centro de atención posiciona la imagen y acciones del Programa MAS.

Evidencia fotográfica del centro de atención que documente las mejoras en materia de imagen e instalaciones del presente ejercicio.

Evidencia fotográfica del centro de atención al inicio de la implementación del Modelo y al momento de su evaluación.

- Se muestra la evidencia interior y exterior del centro de atención.



Seguridad, orden, limpieza y estandarización.

Elementos documentales y visuales que constatan la creación de áreas de trabajo más seguras, ordenadas y limpias de una manera estandarizada y sistemática, bajo una cultura de desarrollo organizacional y la mejora del servicio público.

Políticas de implementación de un esquema de seguridad, orden y limpieza.

- Directrices oficiales y documentadas para fortalecer los hábitos y valores.
- Contienen el proceso, procedimiento o actividades de implementación.
- Croquis del centro de atención donde se muestran las áreas de trabajo con su acomodo y sea acorde con la realidad.

Acta de integración del equipo de seguridad, orden y limpieza.

- Debe contener las actividades y responsabilidades de cada integrante de acuerdo al esquema de seguridad, orden y limpieza.
- Puede estar integrada en el acta de conformación del equipo de mejora, sin embargo, debe mencionar las responsabilidades de acuerdo al rol para la implementación.

Programa de evaluaciones.

- Contiene las fechas en que serán aplicadas las evaluaciones. Se recomienda que se realicen, al menos, cada mes, para fortalecer la cultura organizacional de calidad.
- Evidencia de la ejecución de las evaluaciones según lo requiera la metodología del esquema adoptado (por ejemplo, fotografías, minutas, etc.).
- Listado de los elementos a revisar, con base en la programación, incluyendo a todas las áreas del centro de atención.
- Reporte periódico de las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos, conforme al programa establecido.

Los servidores públicos conocen y aplican las políticas, el programa de evaluaciones, el rol y las actividades que les corresponde en la implementación del esquema.

- Se evidencia de manera documental las actividades de socialización.

Plan de acción de mejora.

- Menciona la causa, la acción correctiva, la fecha límite para llevarla a cabo y el responsable.
- Se muestra evidencia fotográfica del antes y después.

Centro de atención con características de seguridad, orden y limpieza.

- No se detectan condiciones peligrosas.
- Se observa orden.
- Se aprecian lugares limpios.
- Las carpetas, cajas y archivo se encuentran identificadas, ordenadas y se aprecia la estandarización en todas las áreas de trabajo.
- Se muestra estandarización y señalamiento en las áreas y el entorno del centro de atención.
- Cuenta con letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes de atención acorde a la normativa aplicable.



Necesidades del ciudadano.

Sistema que permite conocer, monitorear, realizar acciones de mejora sobre las necesidades, quejas y/o sugerencias de los usuarios para fortalecer los lazos de confianza con los mismos.

Mecanismo y políticas para recabar necesidades del ciudadano, quejas, sugerencias, observaciones, felicitaciones o denuncias de corrupción.

- Determinación del mecanismo.
- Diseño de la estrategia para implementar la recolección de información.
- Documentación del proceso, procedimiento o actividades para recabar las necesidades, quejas, sugerencias, observaciones, felicitaciones o denuncias de corrupción.
- Programa de implementación para la recolección de información.
- Evidencia documental física o electrónica de la información.
- Reporte periódico de información.

Análisis de la información e identificación de acciones de mejora derivadas.

- El análisis arroja información cuantitativa y cualitativa, se realiza de manera periódica y conforme a lo establecido en el cronograma.
- Se generan propuestas de mejora derivado de la información analizada.
- Existe un seguimiento y resolución documentadas de las quejas, sugerencias o necesidades de los usuarios.
- Evidencia de la mejora realizada, se tiene identificado claramente, un antes y después.
- Se socializan las actividades, resultados e impacto de la mejora en el centro de atención.

Anticorrupción



Comprensión de los conceptos de ética, la identificación de puntos de riesgo de posibles actos de corrupción, así como las acciones de mejora para detectar o prevenir dichos actos.

Socialización del código de ética.

Socialización del código de conducta correspondiente a su dependencia, entidad o ayuntamiento.

Socialización de los Lineamientos del Servidor Público de Ventanilla.

Acciones orientadas a la prevención o combate de la corrupción.

Buenas prácticas



Acciones innovadoras que impactan positivamente el nivel de satisfacción y la experiencia del usuario respecto al servicio público brindado en el centro de atención.

Documentación de iniciativa propia o replicada.

- Determinación de la problemática o situación a atender con iniciativa propia o réplica.
- Determinación de la iniciativa propia a realizar.
- Elaboración de anteproyecto.
- Plan de implementación.

El anteproyecto y el plan de implementación son del conocimiento del enlace institucional.

Evidencia de la implementación de la iniciativa propia. (Nota. - En el caso de las buenas prácticas replicadas deberá mostrar la documentación de las acciones emprendidas de adaptación al contexto del centro de atención).

- Evidencia de los resultados cuantitativos y/o cualitativos, así como el beneficio obtenido para los usuarios.

- Se considera que la iniciativa propia cumple con lo siguiente:
- Tiene relación con criterios del Modelo de Gestión de Servicio y/o los indicadores de percepción del Programa MAS
 - Tiene un claro beneficio para el usuario
 - Se logran los impactos programados.
 - Tiene carácter de innovación.

Los servidores públicos conocen e implementan la iniciativa propia o buena práctica replicada.

- Evidencia documental de la socialización de la iniciativa propia o buena práctica replicada.
- Se puede verificar por medio de llamada telefónica, visita presencial o video-llamada el conocimiento e implementación de la iniciativa propia o buena práctica replicada por parte de los servidores públicos del centro de atención.

Ficha de Innovación.

- La ficha de innovación debe contener todos los datos que se solicitan.
- La descripción en los elementos de la ficha es detallada.
- En caso de ser replicada, debe colocar la ficha de innovación original de la buena práctica reconocida.

Reconocimiento de buena práctica.

- Reconocimiento obtenido en el ejercicio actual por parte de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas o algún organismo externo a la dependencia, entidad o ayuntamiento de adscripción que no configure un conflicto de intereses. Además, resulta evidente el mantenimiento de la mejor práctica en el ejercicio cotidiano de las actividades.





Modernización y digitalización.

Implementación de sistemas y de medios digitales que permiten al centro de atención monitorear sus procesos, ofrecer información y ser un centro de referencia digital para una mejor atención.

Se cuenta con un monitoreo y análisis sobre la frecuencia de los trámites y/o servicios brindados, el tiempo de respuesta y los recursos utilizados.

Identificación del nivel de digitalización de los trámites y servicios.

- El centro de atención conoce el nivel de digitalización de cada uno de sus trámites y servicios.

Promover acciones de mejora que tengan como fin elevar los niveles de digitalización.

Se cuentan con los elementos tecnológicos y el equipamiento que faciliten la modernización y digitalización.

- Cuenta con un sistema automatizado de asignación de turnos.
- Cuenta con una pantalla donde se muestra la ventanilla o área de atención y el turno correspondiente.
- Cuenta con un quiosco, tótem o cualquier otro medio digital en el cual el usuario puede interactuar u obtener información.
- Cuenta con un sistema para solicitar citas en línea o a través de dispositivos móviles.
- Cuenta con aplicaciones o portales virtuales para gestionar trámites y servicios.
- Se tiene un equipo o dispositivo electrónico para recabar encuestas, quejas, sugerencias o felicitaciones.

Bibliografía.

Decreto Gubernativo número 64 [Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad para el Estado de Guanajuato]. Por el que se crea el Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento para la Competitividad para el Estado de Guanajuato. 7 de septiembre del 2020.

DOF (2021, 20 de mayo). Ley General de Mejora Regulatoria. México.

Periódico Oficial del Estado de Guanajuato (2021, 24 de septiembre). Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y Los Municipios. México.

Periódico Oficial del Estado de Guanajuato (2020, 13 de noviembre). Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato. México.

Gobierno de Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. (2020) Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social - MISC. Colombia: Gobierno de Colombia.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2011) Modelo de Mejora Continua del Programa Mejor Atención y Servicio. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2011) Guía de apoyo para la evaluación del modelo de gestión de servicio GTO. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. (2019) Curso Servicio de Calidad GTO. México: Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Gobierno de Perú. Secretaría de la Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministro. (2019) Manual para la Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Perú: Gobierno de Perú.

Gobierno de Perú. Secretaría de la Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministro. (2019) Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y anexos. Perú: Gobierno de Perú.

Morán Abad, L (2009) ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información. España: AENOR.

Organización Internacional de Normalización. (2010). Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios. (ISO/CEI 20000-1:2011).

Rodríguez Arana, J (2015). Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Modelo de gestión pública centrada en el ciudadano: la propuesta del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en Colombia. Lima. Perú.

