

Universidad Nacional

Rectoría - Rectoría Adjunta

Área de Planificación
Iniciativa Gestión de la Calidad

Propuesta metodológica para la implementación del Portafolio de Servicios de la Universidad Nacional

Junio, 2021

Contenido

Presentación	3
I. Antecedentes.....	4
Contexto externo	4
Contexto interno: Compromiso con la Excelencia.....	6
II. Marco conceptual	11
Calidad de los servicios	12
Conceptualización de los servicios.....	14
III. Metodología de trabajo	14
Propósitos del estudio y su relación con el mejoramiento continuo de la gestión universitaria.	15
Plan de trabajo.....	16
Etapas para la instrumentalización y levantamiento de los servicios en las instancias involucradas.....	19
Elaboración de la propuesta conceptual y metodológica para identificar servicios y productos.	19
Validación de documentos e instrumentos	20
Publicación de la instrucción	21
Capacitación	21
Implementación del portafolio de servicios.....	21
Divulgación del portafolio de servicios.....	22
Instancias involucradas en el proceso.	22
Bibliografía.....	24

Tablas

Tabla No. 1 Plan de trabajo para la implementación del portafolio de Servicios de la Universidad Nacional.....	16
---	----

Figuras

Figura No. 1 Etapas fase I.....	19
Figura No. 2 Instancias que brindan servicios en la Universidad Nacional.....	22

Presentación

La Universidad Nacional (UNA) concibe el mejoramiento continuo de la gestión universitaria como la implementación de acciones diseñadas y ejecutadas para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la institución. Este proceso constituye una herramienta que permite organizar, incrementar la eficiencia y la eficacia, atender el ordenamiento técnico y jurídico, recopilar, procesar, comunicar información en forma oportuna, que contribuya a revisar y retroalimentar la acción universitaria para proteger el patrimonio de la institución y cumplir sus fines. (Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional, Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016)

De ahí que el Consejo Universitario a partir del análisis del Informe de Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas POAI-2018 identifica la necesidad de desarrollar estudios que permitan garantizar la calidad de los servicios que brinda la institución, que a su vez coadyuven a la sostenibilidad financiera de la misma.

Esta solicitud origina que la Rectoría conforme un equipo de trabajo entre Apeuna, específicamente con funcionarios de las secciones de Gestión Estratégica, Gestión Operativa y Control Interno, y la Iniciativa de Gestión de la Calidad, adscrita a Rectoría Adjunta, quienes en conjunto definieron un plan de trabajo, cuyo propósito principal es llevar a cabo un estudio que permita en una primera fase identificar, valorar y clasificar los servicios que brindan las diferentes instancias de la Universidad Nacional, las personas usuarias involucradas en el proceso y los productos que generan, y en la segunda fase, evaluar los servicios por las partes interesadas.

La primera fase denominada *Instrumentalización y levantamiento de un catálogo de servicios*, centrada en la elaboración de un documento con información integrada y actualizada de los servicios que prestan las instancias que participan en el estudio, se ejecutará durante el año 2021; la segunda fase, *Evaluación de los servicios por las partes interesadas*, conlleva la elaboración de documentos e instrumentos para implementar la evaluación y será desarrollada en el 2022.

En consecuencia, este documento pretende orientar la construcción de un *portafolio de servicios*, documento que facilita a las personas usuarias internas y externas, el conocimiento acerca de los servicios que presta la institución, en función del valor o importancia que estos representan y de acuerdo con las particularidades de la población de interés a la que se dirigen.

En ese sentido, el portafolio de servicios se asume como *la forma de presentar de manera sistematizada los servicios que presta institución, sus características, beneficios, la forma de acceder a ellos y las personas destinatarias del servicio*, en aras de propiciar valor agregado a la gestión institucional y al mejoramiento de la calidad.

Seguidamente se presentan los antecedentes del estudio (externos e internos), el marco conceptual, y la metodología para el levantamiento de los servicios en las instancias participantes, mismas que, en primera instancia y, de conformidad con el mandato del Consejo Universitario serán las denominadas instancias de Rectoría, de apoyo a la academia y órganos desconcentrados.

I. Antecedentes

Contexto externo

Las complejas exigencias a las que se enfrentan las instituciones de educación superior pública empezaron a tener un crecimiento significativo a partir de los años ochenta. Esas exigencias según Araiza, Sambrano y Ramírez (2016) han puesto de manifiesto tendencias en el sector universitario de América Latina en busca de la calidad educativa, entre las cuales se encuentran: la internacionalización, la acreditación, la certificación y el desafío del equilibrio entre calidad, eficacia y equidad y la creciente demanda de una educación de calidad por parte de la sociedad.

La calidad universitaria, en el ámbito latinoamericano, adquiere significados y alcances diferentes según sea el aspecto con el cual se asocia: excelencia, calidad, respuesta a los requerimientos del medio, transformación. De manera paralela, se ha generalizado el tema “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como de gestión institucional (Yzaguirre, 2005) con la intención de promover cambios al interior de las instituciones, orientados en principio a cinco

componentes básicos: a. dirección y liderazgo, b. planificación estratégica, c. desarrollo de procesos académicos, d. desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales (Álvarez y Topete, 1997).

Sin embargo, algunos autores plantean que la calidad, más que presencia o ausencia de un conjunto de factores considerados trascendentes, es la capacidad de articular dichos factores. De poco sirve tener buenos docentes, investigadores, extensionistas; buena infraestructura, buenos medios educativos, si estos factores no están articulados conceptual y operacionalmente en función de un objetivo común.

De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) es menester que al conceptualizar la calidad de la educación se trascienda esa consideración aislada de las características de los distintos componentes y sus elementos, y se centre la atención en algo que afecta a todos. En ese sentido, la calidad debe ser considerada como factor estratégico, es decir, una actividad que requiere el esfuerzo colectivo de las personas que integran la organización, para asegurar el proceso de mejora continua.

Esta visión conduce de manera progresiva a identificar, entender y satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias, con el propósito de mejorar e ir adoptando productos y servicios que atiendan esas nuevas demandas. Precisamente, en los años 80 toma auge el debate acerca de la importancia y alcance del término “*calidad de servicio*”.

Este concepto es complejo; es utilizado en investigaciones en el sector educativo a nivel internacional como un indicador valioso para analizar la satisfacción de las personas usuarias, es decir, un aspecto que posibilita conocer y dar respuesta a expectativas y percepciones de las personas interesadas, en relación con el servicio y su mejora. Este modelo se sustenta en el ciclo de mejora continua que establece William E. Deming: la planificación (P), la ejecución (D), la evaluación (C) y la mejora (A).

Las investigaciones en torno a la calidad de servicio se han alineado con dos perspectivas diferentes: la nórdica y la americana (Brady y Cronin, 2001); la perspectiva nórdica, basada en *percepciones* liderada por Grönroos (1982, 1984) que define las dimensiones de la calidad de servicio en términos globales como

consistencia funcional y calidad técnica; *la perspectiva americana de medición*, liderada por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, 1988), utiliza términos que describen las características encontradas en el servicio, tales como: fiabilidad, responsabilidad, empatía, aseguramiento y tangibilidad. (Colmenares y Saavedra, 2007).

Los representantes de ambas tendencias inician formalmente –en los años 80– el análisis de la calidad del servicio; sin embargo, el enfoque de Parasuraman, Zeithaml y Berry es el que ha tenido mayor aceptación. La calidad de servicio es definida formalmente por Parasuraman et al. (1985) como *el grado y dirección de la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tiene el cliente de la calidad de servicio prestado*, según Mejías, Valle y Vega (2013).

En esa línea, la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias adquiere sentido cuando se acompaña de acciones orientadas hacia el mejoramiento continuo. Esto ha obligado, alguna manera, a la búsqueda de mecanismos adecuados para medir esa satisfacción, permitiendo a las instituciones educativas, conocer y analizar su realidad inmediata y hacer posibles comparaciones.

Para ejemplificar el caso, actualmente la actividad universitaria, según Roble, Cornejo y Speltini (2007), conforma una triada cuyos lados son las tres acciones sustantivas del quehacer académico: investigación, docencia y extensión.

La universidad, tanto en su figura institucional como en su actividad docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad de perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos circunscrito en una visión integral, entre las cuales figura el requerimiento de procesos de rendición de cuentas, un modelo de universidad integrador, equitativo, sustentable y de calidad y excelencia; situación que ha promovido que la educación superior pública se introduzca en procesos de autorreflexión y crítica en torno a su quehacer y calidad educativa.

Contexto interno: Compromiso con la Excelencia

La Universidad Nacional (UNA) es una institución de educación superior pública cuya misión histórica es, según lo establece el Estatuto Orgánico:

... crear y transmitir conocimiento en favor del bienestar humano, mediante acciones que propician la transformación de la sociedad para llevarla a estadios superiores de convivencia. Honra la libertad, la diversidad, la búsqueda de la verdad y la sustentabilidad natural y cultural, en beneficio del conocimiento, la equidad, la justicia y la dignificación de la condición humana (Universidad Nacional, 2015c, p.17).

Cumple su misión mediante la docencia, la investigación, la extensión y la producción, quehacer que “se lleva a cabo con la participación efectiva de la comunidad universitaria en la toma de decisiones, a partir de la experiencia y del continuo aprendizaje institucional. La calidad y la pertinencia de su gestión se verifican mediante una rendición de cuentas ante sí misma y ante la sociedad costarricense”. (Universidad Nacional, 2015c, p.17)

El Estatuto Orgánico hace alusión a la transparencia y la excelencia como valores intrínsecos a todos los procesos, las acciones y los productos institucionales. El Artículo 2. Valores refiere al principio de excelencia, el cual se concibe como “la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.” (Universidad Nacional, 2015c).

Establece en los artículos 11 y 81 lo siguiente:

Artículo 11. Personal administrativo. El personal administrativo es el encargado de ofrecer servicios profesionales, técnicos y operativos óptimos y oportunos para el cumplimiento de la acción sustantiva de la universidad. Actúa con la eficiencia, el compromiso y la disposición de servicio que imponen los procesos institucionales

Artículo 81. De las Unidades Administrativas. Las unidades administrativas son dependencias que apoyan los programas académicos de docencia, investigación, extensión, producción y demás modalidades establecidas por la normativa institucional, mediante diversos servicios, para el buen funcionamiento de la universidad y coadyuvan con la formación integral del estudiantado. Se establecen u organizan como un sistema de apoyo, según normativa aprobada por el Consejo Universitario, y son supervisadas por las instancias de rectoría encargadas de velar

por la calidad de sus servicios. Sus principales funciones son promover, ejecutar, asesorar, coordinar y facilitar una gestión administrativa que garantice un quehacer académico de excelencia (Universidad Nacional, 2015c).

El Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional (Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016), derivado de la Ley de Control Interno y el artículo 11 de la Constitución Política, promueve un compromiso con la calidad para facilitar el cumplimiento de la misión, la visión y las metas institucionales en la gestión universitaria. Entre otros aspectos, señala que los diferentes órganos, así como las y los funcionarios responsables de los procesos universitarios, deben diseñar, implementar, evaluar y establecer estrategias de actualización para las actividades de mejoramiento continuo pertinentes, las que comprenden tanto la definición de políticas, normas, procedimientos y mecanismos puntuales que busquen asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales (...) (Artículo 30. De las actividades de mejoramiento continuo).

El Reglamento para la Emisión de Normativa Universitaria (Alcance N. 3 a la Gaceta 14-2015) define los elementos que se requieren considerar para la generación de disposiciones vinculantes en el ámbito universitario, con el fin de que el ordenamiento jurídico interno sea coherente con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico, el resto del ordenamiento jurídico interno y externo, las competencias asignadas a los distintos órganos, la técnica jurídica, la calidad, la simplificación de los procesos y otros principios y disposiciones que rigen esta materia.

Las Políticas del Programa de Desarrollo de Recursos Humanos, buscan en el área estratégica: fortalecer la calidad y efectividad del servicio, con una perspectiva integradora de proceso administrativo, profesionalizar a su personal para responder a los requerimientos de las y los usuarios, bajo una perspectiva de vocación de servicio y colaboración y, ejecutar permanentemente la “evaluación del servicio con las y los usuarios, para garantizar la búsqueda de la calidad en sus procesos y acciones. En relación con las Políticas generales por área, el inciso 8 señala específicamente:

Genera, reorganiza y fortalece la calidad y efectividad de los servicios, a través de un centro de servicios integrados, que: facilita la atención personalizada, documental y virtual, la información y comunicación oportuna con los usuarios

internos-externos (...). Todo lo anterior desde la perspectiva de simplificación y garantizando los derechos de las y los usuarios (Universidad Nacional, 2015a, p.2).

La Ley 8220 y la reforma mediante Ley 8990, Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento, demanda a las instituciones públicas que la emisión de normas, procedimientos y circulares institucionales cuenten con un estándar, con los requisitos y controles apropiados y con la revisión de las instancias pertinentes.

La Ley General de la Administración Pública No. 6227 que indica: “La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar la continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.” (Título I. Principios Generales, Artículo 4).

La Ley 8279 Sistema Nacional para la Calidad tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), como marco que propicia la inserción cultural de la calidad en todos los planos de la vida nacional. Promueve la adopción de prácticas de gestión de la calidad.

La Rectoría mediante la resolución UNA-R-RESO-216-2020 del 24 de noviembre de 2020, define acciones para continuar con la ejecución y articulación de iniciativas de calidad, hasta tanto se apruebe el Sistema de gestión de la calidad para la excelencia por parte del Consejo Universitario y mantiene la delegación en la Rectoría Adjunta de las competencias y responsabilidades para la articulación y coordinación de las acciones institucionales en materia de calidad, en el marco del Plan de mediano plazo institucional 2017-2021 y la conceptualización del sistema presentado al Consejo Universitario.

Para concretar el estudio propuesto, además de las políticas, leyes y mecanismos señalados, se cuenta con otra documentación que forma parte de los antecedentes, entre ellos:

- ✓ Oficio UNA-SCU-ACUE-052-2020, de fecha 28 de febrero de 2020, suscrito por el M.Sc. Tomás Marino Herrera, presidente del Consejo Universitario, remitido al Dr. Alberto Salom Echeverría, Rector y al M.Sc. Juan Miguel Herrera Delgado, director de Apeuna, mediante el cual, en el acuerdo C, insta a la gestión ejecutiva para que desarrolle los estudios necesarios que permitan garantizar la calidad de los servicios que se reflejan en las metas de cada uno de los programas.
- ✓ Oficio UNA-R-OFIC-1879-2020, de fecha 12 de agosto de 2020, suscrito por el M.Ed. Francisco González Alvarado, Rector, mediante el cual solicita valorar la petitoria del Consejo Universitario y presentar una propuesta para implementar la evaluación de la calidad de los servicios brindados por las diferentes instancias de la institución y contar con mecanismos viables que permitan garantizar la calidad de los servicios que se reflejan en las metas formuladas en los POA.
- ✓ Oficio UNA-RA-OFIC-893-2020, de fecha 21 de octubre de 2020, suscrito por la M.Sc. María Agustina Cedeño Suárez, Coordinadora de la Iniciativa Gestión de la Calidad, mediante el cual comunica a la Rectoría la recomendación generada por la Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad, para que la evaluación de los servicios se incorpore en la formulación del Plan Operativo Anual 2022, adicionalmente, se define realizar un trabajo conjunto entre la Iniciativa Gestión de la Calidad y Apeuna, para brindar los instrumentos necesarios que permitan la trazabilidad del proceso y su mejoramiento continuo.
- ✓ Oficios UNA-RA-OFIC-903-2020 y UNA-APEUNA-OFIC-387-2020 de fecha 10 de noviembre de 2020, suscrito por la M.Sc. María Agustina Cedeño Suárez, Coordinadora de la Iniciativa Gestión de la Calidad y el M.Sc. Juan Miguel Herrera Delgado, director de Apeuna, mediante el cual comunican a la Rectoría la calendarización para la elaboración de un documento con información integrada y actualizada de los servicios que prestan las instancias administrativas y académicas de la institución y la evaluación de los servicios por las partes interesadas.

II. Marco conceptual

Considerando el propósito fundamental del estudio que nos ocupa, resulta conveniente resaltar, como punto de partida, la propuesta de modelo de gestión de la calidad de la UNA. En principio la institución pretende consolidar un modelo de gestión académica y administrativa bajo un enfoque de procesos, que permita medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de la Universidad Nacional, para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

El modelo de gestión de la calidad de la Universidad Nacional refiere a un conjunto organizado de políticas, normas, procesos (acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico), procedimientos (secuencia de pasos para realizar una tarea) y recursos, que se interrelacionan entre sí, para gestionar de forma articulada, ordenada y sistemática la calidad de su quehacer, responder a requerimientos internos y externos de la institución, en la búsqueda de la mejora continua. (Universidad Nacional, 2019).

Como proceso integral, este modelo busca garantizar la excelencia de la acción sustantiva de la institución, a saber: docencia, investigación, extensión y producción, así como el sistema de apoyo a la academia, con el fin de brindar servicios y productos oportunos y pertinentes acordes con el entorno, que satisfagan a los diferentes grupos de interés: estudiantes, personas egresadas, académicos, administrativos, directivos y empleadores, en particular, y de la sociedad en general, en el marco de la responsabilidad social que rige el quehacer de la Universidad Nacional.

La gestión de los procesos institucionales centra sus esfuerzos en la satisfacción de las personas usuarias, la calidad de los servicios y de los productos que brinda, así como en la percepción acerca de ellos, contribuyendo a mejorar el desempeño en las áreas del quehacer y creando un contexto favorable para la coordinación, la gestión de la mejora y su seguimiento.

Alonso (2014) cita a Gutiérrez (2005) para señalar que el beneficio del enfoque de procesos radica en que "un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados relacionados se gestionan como un proceso". Una gestión por procesos permite operar una organización de manera más sistemática y transparente, induce a reconocer explícitamente los grupos de actividades afines

facilitando la toma de decisiones, porque se precisan las responsabilidades de las personas involucradas.

Consecuencia del planteamiento anterior, es menester aludir al concepto de valor público, según el cual plantea Sánchez, Lasagna y Marcet (2013) que “las administraciones públicas, tras el entorno de complejidad legal y organizativa que las rodea, tienen una misión que se puede expresar en términos sencillos: crear valor para sus ciudadanos de un modo directo o indirecto”, además de “formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprenden de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencias y conocimiento colectivo” (p.23). En este sentido, Moore (1998) señala que la generación de valor se da en la medida en que los recursos públicos se utilicen para incrementar el valor.

Calidad de los servicios

La necesidad de abordar la gestión de servicios y su evaluación en las organizaciones educativas se vuelve cada vez más esencial en materia de aseguramiento de la calidad. En esa línea se puede conceptualizar de la siguiente forma:

- ✓ Educación superior como un servicio o conjunto de servicios educativos.
- ✓ Actividades que redundan en beneficio del estudiantado como primera persona usuaria, así como otras partes interesadas.

El aseguramiento de la calidad en la educación superior incluye:

- ✓ Desde los procesos de enseñanza-aprendizaje, que se desarrollan en entornos formales, informales y no formales (en clase, tutorías en el despacho, por internet, en la cafetería o en los pasillos de la facultad); hasta la investigación (que redundan en la actualización y mejora de los conocimientos ofrecidos a los alumnos); la formación docente (innovación de metodologías docentes);
- ✓ Los servicios de apoyo (servicio de deportes, servicio de bibliotecas, servicios informáticos);
- ✓ Las facilidades de aparcamiento en los campus universitarios (que reducen las pérdidas de tiempo en el día a día), entre otros servicios que conformarían el conjunto de prestaciones ofrecidas por una universidad.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2010) citan a Zeithaml (1998) quien plantea que la **calidad de servicio** se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto (p.3); comprende tanto los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio.

En esa misma línea, varios autores que divulgan su experiencia de evaluación de la calidad de los servicios en la educación superior venezolana (Maneiro; Mejías; Romero y Zerpa, 2008) mencionan que la American Society for Quality (ASQ) instancia precursora mundialmente en el ámbito de gestión de calidad, aun cuando señala que calidad es un término subjetivo para el cual cada persona tiene su propia definición, le da dos significados: primero, señala que es *“la totalidad de las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”*, y segundo *“un producto o un servicio libre de deficiencias”* (p.4). Dicha definición parte de enfoques basados en el producto y en las personas usuarias, en la necesidad de otorgarles valor e influir en su satisfacción y preferencia.

La International Standard Organization (ISO), en su Norma Internacional, ISO 9001:2015 plantea que una organización orientada a la calidad promueve una cultura direccionada a obtener resultados en los comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Y define:

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. (ISO, 2015, pp. 7-8 citado en Becerra, Andrade y Díaz (2019)).

Al respecto, Duque (2005) toma como referencia lo señalado por Grönroos, en cuanto a la premisa que el concepto de calidad del servicio ha tomado auge como un referente estratégico que ofrece ventajas competitivas, ya que permite conocer la opinión de las personas usuarias acerca del servicio que reciben, para orientar la toma de decisiones y desarrollar estrategias que logren atender nuevas necesidades en

tres aspectos básicos: cobertura de los servicios, la satisfacción de las personas interesadas y eficiencia en el proceso.

En esta dinámica, lo que se busca es crear una cultura de servicio que se instaure en todos los estamentos de la organización: desde los niveles jerárquicos superiores hasta los operativos, de manera tal que todos compartan un referente común que permita unificar criterios sobre lo que se considera el “buen servicio” que se desea suministrar.

Por su parte, Reboloso, E., et al. (2004) citan a González (2000) para plantear que la calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

Conceptualización de los servicios

El servicio se define de acuerdo con Lara (2002) como un producto intangible cuya generación involucra un esfuerzo humano o mecánico.

En este sentido, se considera que si bien muchos productos no son ni bienes puros, ni tampoco servicios puros, uno de los dos elementos suele ser el predominante, y esta es precisamente la base que se utiliza para clasificar un producto como servicio o un bien, siendo que este último es un producto tangible que los consumidores pueden poseer físicamente.

III. Metodología de trabajo

La propuesta metodológica para la implementación del Portafolio de Servicios de la Universidad Nacional plantea los propósitos del estudio y su relación con el mejoramiento continuo de la gestión universitaria, en el marco de la propuesta de modelo de gestión de la calidad de la UNA.

Se incluye además un plan de trabajo para la fase primera de instrumentalización y levantamiento de los servicios, las etapas a desarrollar y el desglose de las instancias que participarán en el estudio.

Propósitos del estudio y su relación con el mejoramiento continuo de la gestión universitaria.

Para fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la institución se pretende realizar un estudio que permita identificar, valorar y clasificar los servicios que brindan las diferentes instancias de la Universidad Nacional, los productos que generan y las personas usuarias involucradas en el proceso.

Para su logro, se han definido los siguientes propósitos:

- ✓ Identificación de las instancias involucradas en el proceso.
- ✓ Diseño de instrumentos metodológicos que permitan identificar, valorar y clasificar los servicios que ofrecen las instancias participantes.
- ✓ Validación de documentos e instrumentos metodológicos para identificar, valorar y clasificar los servicios que brindan las instancias participantes.
- ✓ Capacitación al personal de las diversas instancias en la aplicación metodológica y el uso del instrumental para identificar los servicios ofertados.
- ✓ Diseño del portafolio de servicios de la Universidad Nacional.
- ✓ Divulgación del portafolio de servicios de la Universidad Nacional.

Lo anterior bajo las siguientes consideraciones:

- ✓ La excelencia académica constituye uno de los valores fundamentales de la Universidad Nacional, para apoyar la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad en el quehacer académico. (Estatuto Orgánico, 2015)
- ✓ La institución ha establecido las políticas, los lineamientos, reglamentos y otros requerimientos destinados a garantizar la calidad en los procesos académicos y

de apoyo a la academia, que aseguren la satisfacción de las necesidades institucionales y de la sociedad en general.

- ✓ La docencia, la investigación, la extensión y la producción académica constituyen los pilares fundamentales del quehacer universitario y responden a necesidades de las personas usuarias, mediante la generación de servicios y productos.
- ✓ El quehacer universitario tiene un compromiso con el mejoramiento continuo, el seguimiento y la evaluación, como insumos para afianzar el óptimo aprovechamiento de los recursos y la capacidad de gestión.

Plan de trabajo.

El plan de trabajo definido entre las instancias que llevan a cabo este estudio se detalla a continuación:

Tabla No. 1
Plan de trabajo para la implementación
del portafolio de Servicios de la Universidad Nacional

Etapa	Actividad	Plazo	Responsable	Fecha De Entrega
I FASE				
INSTRUMENTALIZACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS				
I. Elaboración de la propuesta conceptual y metodológica para identificar servicios y productos.	a. Identificación del contexto de la Universidad Nacional en relación con la calidad y su mejoramiento.	Noviembre 2020 /Febrero 2021	Equipo Iniciativa Calidad Apeuna	
	b. Revisión y análisis de documentos acerca de los servicios brindados por las instancias universitarias y sus productos, delimitación de las instancias involucradas y tipo de usuario involucrado.			
	c. Análisis de los servicios			

Etapa	Actividad	Plazo	Responsable	Fecha De Entrega
	instrumentos utilizados en instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional.			
	d. Elaboración de fichas técnicas para identificar los servicios.	Febrero 2021		
	e. Propuesta de diseño del portafolio de servicios.	Marzo 2021		
II. Validación de documentos e instrumentos.	a. Validación de documentos e instrumentos con instancias participantes (talleres con grupos focales) – sistematización.	Abril 2021		
III. Publicación de Instrucción.	a. Elaboración de la instrucción de la Rectoría a los superiores jerárquicos: Levantamiento de servicios en 2021 y Evaluación de servicios en POA 2022).	Mayo 2021	Rectoría	
IV. Capacitación.	a. Capacitación al personal de instancias participantes acerca del levantamiento de los servicios.	Junio 2021	Equipo Iniciativa Calidad Apeuna	
V. Implementación del portafolio de servicios.	a. Levantamiento de servicios por parte de las instancias que participan en el estudio.	Junio – Julio-Agosto 2021		
	b. Integración del portafolio institucional y su implementación.	Setiembre – octubre 2021		Finales octubre 2021
VI. Divulgación.	a. Edición y divulgación del portafolio de servicios.	Noviembre 2021	Relaciones Públicas	

Etapa	Actividad	Plazo	Responsable	Fecha De Entrega
			Comisión Gobierno Abierto	
II FASE.				
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS POR LAS PARTES INTERESADAS				
I. Elaboración de documentos e instrumentos para evaluar los servicios.	a. Definición de metodología e instrumentos (guías, indicadores, entre otros)	Junio – Julio- Agosto 2021	Equipo Iniciativa Calidad Apeuna	
II. Validación de documentos e instrumentos.	a. Validación con instancias participantes (talleres con grupos focales) – sistematización.	Setiembre 2021		
III. Capacitación.	a. Capacitación a instancias de apoyo a la academia acerca de la evaluación de los servicios.	Octubre - Noviembre 2021		Noviembre 2021
IV. Elaboración del informe de resultados.	a. Sistematización y análisis de los resultados	Enero – diciembre 2022		

Fuente: Apeuna/SIGEI-UNA

Etapas para la instrumentalización y levantamiento de los servicios en las instancias involucradas.

A continuación, se describe cada una de las etapas que conforman la fase primera del proceso, a saber:

Figura No. 1
Etapas fase I



Fuente: Apeuna/SIGEI-UNA

Elaboración de la propuesta conceptual y metodológica para identificar servicios y productos.

El proceso inicia con el análisis de documentos (artículos, investigaciones, diagnósticos, tesis) elaborados en su mayoría en instituciones de educación superior internacionales, en los cuales se aborda la calidad de los servicios y la aspiración de la mejora continua.

Posteriormente, se llevó a cabo la revisión de la normativa nacional e institucional que hace evidente la necesidad de gestar un compromiso con la calidad en todos los ámbitos del quehacer, y particularmente, con la satisfacción de necesidades y expectativas de las personas usuarias.

Adicionalmente, para el análisis de los instrumentos que se utilizan en el levantamiento y evaluación de los servicios se realizó una revisión documental en instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional. En este sentido, se valoran también modelos de evaluación y su aplicación en instituciones homólogas a la Universidad Nacional.

La delimitación de las instancias participantes en este estudio conllevó un proceso de discusión en el Consejo Universitario, revisión de la norma, así como sesiones de trabajo del equipo con la Rectoría Adjunta y consultas a especialistas en la materia, mismo proceso que permitió identificar el tipo de usuario involucrado.

Validación de documentos e instrumentos

Esta etapa se desarrollará en conjunto con las instancias participantes del proceso, a través de talleres y grupos focales durante el mes de abril de 2021, cuya finalidad será validar la propuesta metodológica, así como los instrumentos que se definan para el diseño y la implementación del portafolio de servicios. Adicionalmente, el equipo de trabajo realizará el proceso de sistematización de la información que se recopile en dichas sesiones.

Además de lo antes señalado, se pretende validar institucionalmente el instrumento de portafolio de servicio, mismo que se define en adelante como el documento que describe el conjunto de servicios que brinda la Universidad Nacional mediante sus unidades de servicio a las personas usuarias -externas e internas- a la institución. Su diseño está acorde con el valor e importancia que tiene cada servicio, así como con las necesidades de la población meta a la que se dirige. Puede contener productos potenciales o nuevos productos que la organización decida ofrecer en el mediano y largo plazo.

El Portafolio de Servicios propuesto tiene como propósitos:

- ✓ Proveer información actualizada acerca de los servicios que presta la Universidad Nacional, que resulte oportuna a la población meta o, instituciones de interés.
- ✓ Potenciar las competencias y experiencias de la organización y del recurso humano con el que cuenta.

- ✓ Contribuir a la mejora continua de los servicios y a las interacciones que se generen entre las diferentes instancias y los servicios que estas brindan.

Para diseñar el portafolio se cuenta con una plantilla dinámica en Excel denominada INVENTARIO DE SERVICIOS que le permite a la persona responsable de la instancia incluir la información referida a los servicios (ver anexo No. 1).

Publicación de la instrucción

El proceso del levantamiento de los servicios que ofertan las instancias participantes en el estudio iniciará partir de la publicación de una instrucción por parte de la Rectoría, mediante la cual se instruye el levantamiento de servicios durante el tercer trimestre del 2021 así como el proceso de evaluación mediante el POA 2022. Dicha instrucción será publicada en el mes de mayo 2021.

Capacitación

Se brindará a las instancias participantes del proceso capacitación acerca del levantamiento de los servicios y aplicación de la matriz.

Implementación del portafolio de servicios

La implementación del portafolio de servicios implicará, por un lado, el levantamiento de los servicios por parte de las instancias participantes, para lo cual tendrán un periodo entre junio y agosto de 2021; asimismo, el equipo de trabajo Iniciativa de Calidad/Apeuna realizará la integración de la información en el documento denominado **Portafolio Institucional de Servicios**, para lo cual tendrá un plazo de setiembre a octubre del año en curso.

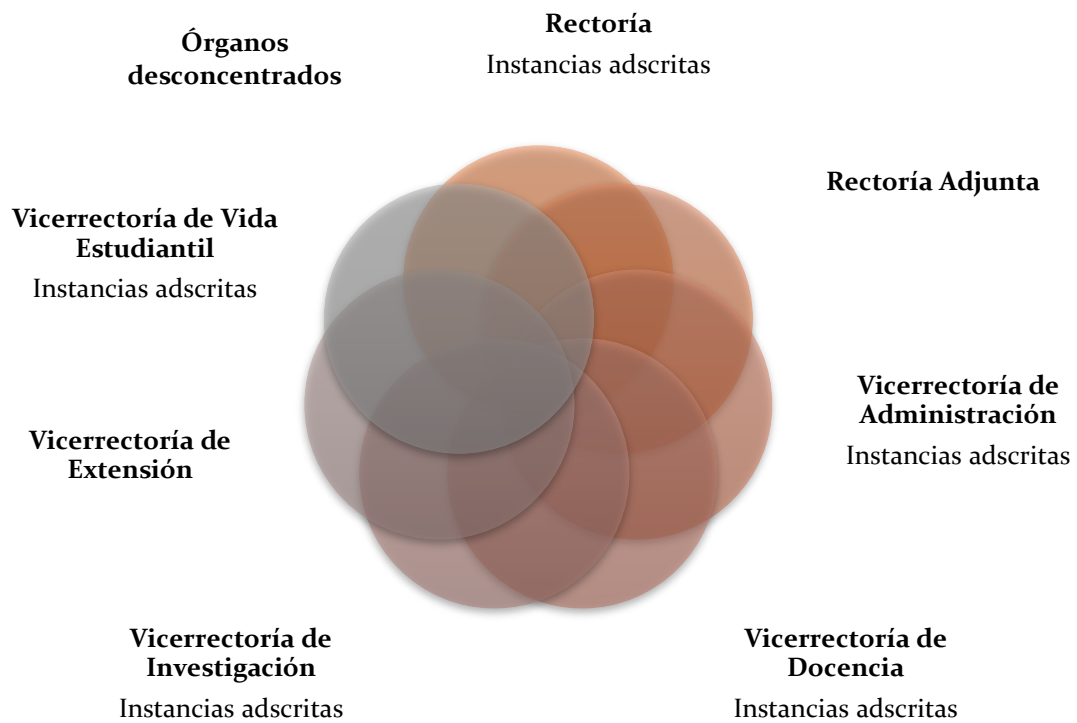
Divulgación del portafolio de servicios

Finalmente, la fase primera culminará con la edición y divulgación del portafolio de servicios, para lo cual se utilizarán los mecanismos institucionales ya establecidos a cargo de la Oficina de Relaciones Públicas y la Comisión de Gobierno Abierto.

Instancias involucradas en el proceso.

De conformidad con lo estipulado en el Estatuto Orgánico las instancias participantes en el proceso serán las denominadas instancias de Rectoría, de apoyo a la academia y órganos desconcentrados, a saber:

Figura No. 2
Instancias que brindan servicios en la Universidad Nacional



Fuente: Estatuto Orgánico, 2015.

A continuación, se enlistan las instancias participantes indicadas en la Figura No. 2:

- **Rectoría**
 - DTIC
 - APEUNA
 - OTVE
 - AICE
 - Oficina de Comunicación
 - Oficina de Relaciones Públicas

- **Rectoría Adjunta**

- **Vicerrectoría de Administración**
 - Programa de Publicaciones e impresiones
 - PRODEMI
 - Programa de Servicios Generales
 - Programa Desarrollo Recursos Humanos
 - Proveeduría Institucional
 - Programa de Gestión Financiera

- **Vicerrectoría de Docencia**
 - Departamento de Registro

- **Vicerrectoría de Investigación**
 - Biblioteca Joaquín García Monge
 - Bibliotecas Sedes y Sección Regional

- **Vicerrectoría de Extensión**

- **Vicerrectoría de Vida Estudiantil**
 - Departamento de Bienestar Estudiantil
 - Departamento de Orientación y Psicología
 - Departamento de Promoción Estudiantil
 - Departamento de Salud

- **Órganos desconcentrados**
 - Asesoría Jurídica
 - Defensoría de los Estudiantes
 - EUNA
 - Fiscalía contra el Hostigamiento Sexual

Bibliografía

- Araiza Vázquez, M. J., Zambrano Elizondo, A; Ramírez, J. F. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una Escuela de Negocios. *Innovaciones de Negocios*, Vol. 13, Núm. 25, 2016. Enero-Junio. Disponible en: <<http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/79>>. Fecha de acceso: 03 octubre 2020.
- Alonso-Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*. Vol. 35, Núm. 2. La Habana Mayo-Agosto 2014. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005
- Álvarez García, I. y Topete Berra, C. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior. *Revista Gestión y Estrategia*. UAM. No. 11-12. Enero-diciembre. Págs. 1-15. México (México). Disponible en: <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/382>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España, 13(2), 5-26.
- Arroyave García, J. A. & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del Servicio Educativo en una Institución de Educación Superior- IES Privada de la Ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 2019 13 (1), 35 - 47
- Begazo Villanueva, J. D. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio, *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* (Vol. 9, N° 18, Lima, diciembre 2006).
- Blaug, R., Horner, L. & Lekhi, R. (2006). Heritage, democracy and public value. En Clark, K. (ed) *Capturing the public value of heritage: the proceedings of the London conference*, 25-26, January 2006. English Heritage, Swindon.
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., Díaz Gispert, L. I. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. *Revista*

Actualidades Investigativas en Educación [online]. 2019, vol. 19, n. 1, pp. 571-604
<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

Brady, M. K. y Cronin Jr., J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65 (3), 34-49

Colmenares Delgado, O. A. y Saavedra Torres, J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Cuadernos de Gestión* Vol. 7. N.º 2 (Año 2007), pp. 69-81 En: <https://www.researchgate.net/publication/28263069>

Conejero Paz, E. (2014). Valor Público: una aproximación Conceptual. Disponible en: [3C EMPRESA Vol3n1.pdf \(3ciencias.com\)](#)

Costa Rica. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Diario Oficial La Gaceta. (2002). Ley 8279 Sistema Nacional para la Calidad. San José, Costa Rica. Consultado en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_comp_let.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70455&nValor3=85038&strTipM=TC

Costa Rica. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINALEVI) (1998). Ley General de la Administración Pública: Ley N° 6227.

Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (MEIC/MIDEPLAN) (2014). Guía metodológica, planes de mejora regulatoria y cartas de compromiso con la ciudadanía. Disponible en: https://www.meic.go.cr/meic/documentos/7mfn8x9r1/Guia_PlanMejora_Cartas_Compromiso.pdf

Costa Rica. Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINALEVI) (2011). Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220 de 4 de marzo del 2002 y su reforma mediante Ley No. 8990 de 27 de setiembre del 2011.

Cubas Vásquez, G. J. & Ramos Reyes, R. R. (2019). Nivel de calidad de atención al cliente usando el modelo SERVQUAL en la empresa Hormigas Cg Sac, Trujillo 2019 (Tesis). Disponible en

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22111/Cubas%20Vasquez%20Gayle_Ramos%20Reyes%20Roxana.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia

Gryna, F. M., Chua, R. C., DeFeo, J. A. & Pantoja Magaña, J. (2007). Análisis y planeación de la calidad, Método Juran. México, McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Gutiérrez Pulido, H. (2005). Calidad total y productividad, México, Mc Graw-Hill.

Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Negrín-Sosa, E. & Marqués-León, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *Dyna*, Vol. 81, Núm. 184, abril, 2014, pp. 193-200 Universidad Nacional de Colombia Medellín, Colombia. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405027.pdf>

Horovitz, J. (1994). La satisfacción total del cliente. Colombia: Mc Graw-Hill.

Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W. C., Velazco Reyes, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú. *COMUNICACION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, Vol. 8, Núm. 1, enero-junio, 2017, pp. 5-15 Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109001.pdf>

International Standard Organization (ISO) (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Décimo tercera Edición. Disponible en <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxmYWNkeWNsaWNrZ3xneDo1MjgoYzA3ZWJmZcoYzhl>

- Lara López, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, núm. 19, abril, 2002, p. 0. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México.
- Maneiro Malavé, N., Mejías Acosta, A., Romero, M.L y Zerpa, J.D. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. *Educere*, v.12 n.43 Meridad. Universidad de Carabobo Valencia – Venezuela. Disponible en:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000400016&lng=es&nrm=iso
- Mejías, Acosta A., Valle, Barra M., & Vega, Robles A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Producción y Gestión Ind. data* 16(2); 13-24 Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/307181624_La_calidad_de_los_servicios_universitarios_reflexiones_a_partir_del_estudio_de_casos_en_el_contexto_latinoamericano
- Medina, León A., Nogueira, Rivera D. & Hernández, Nariño A. (2020). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eídos*, vol. 2.
- Moore, Mark H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Ospina, Moreno L. A & Betancurth, Calderin Y. F. (2018). Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado. Disponible en
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/1155/3/ARTICULO%20MER%200191.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Sánchez, C., Lasagna, M. & Marcet, X. (2013). *Innovación pública. Un modelo de aportación de valor*. RIL editores. Disponible en

<http://talentoinnovador.fosis.cl/doc/InnovacionPublica.pdf>

- Ramírez Plazas, E., Rodríguez Orejuela, A., Zapata Guerrero, E. (2005). Influencia de las diferencias individuales sobre la calidad en los servicios universitarios. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (53), 136-159. Recuperado a partir de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/327>
- Reboloso, Pacheco E., Salvador Ferrer, C.M., Fernández Ramírez, B., Cantón Andrés, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Universidad de Almería*, 20(3), 355-373.
- Roble, M. B., Cornejo, J. N., Speltini, C. (2007). Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología. Ponencia Evento: I Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las Ciencias Exactas y Naturales (La Plata, 2007. Institución de origen: Departamento de Ciencias Exactas y Naturales. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/16221>
- Roldan, Arbieto L., Balbuena, Lavado J., Muñoz, Mezarina Y. (2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universidad Nacional (2015a). Consejo Universitario. Políticas del Programa de Desarrollo de Recursos Humanos ANEXO 5. SCU-989-2015 del 21 de julio del 2015. Alcance 2 UNA-GACETA 13-2015. Heredia, Costa Rica
- Universidad Nacional (2015b). Consejo Universitario. Reglamento para la Emisión de Normativa Universitaria. Alcance N. 3 a la Gaceta 14-2015, Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional. (2015c). Estatuto Orgánico. Gaceta extraordinaria N° 8-2015. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional (2016). Consejo Universitario. Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016. Heredia. Costa Rica.
- Universidad Nacional (2020). Rectoría. Resolución UNA-R-RESO-216-2020. Conformación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA). Heredia, Costa Rica.

Universidad Nacional. (2019). Rectoría Adjunta. Sistema de gestión de la calidad para la excelencia: su implementación en la Universidad Nacional. Iniciativa Gestión de la Calidad. Heredia. Costa Rica.

Universidad Nacional Autónoma de México (2019). Sistema de gestión de la calidad-catálogo de servicios. Proceso de servicios generales.

Villalbí, J. R. , Guix, J., Plasència, A., Armengou, J. L. , Llebaría, X & Torralba, L. (2003). La cartera de servicios en una organización de salud pública. Gaceta Sanitaria. vol.17 no.3 Barcelona may./jun. 2003. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So213-91112003000300010

Yzaguirre Peralta, L. E. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Iberoamericana de Educación, 36(3), 1-13. Disponible en: <https://doi.org/10.35362/rie3632812>.

Anexo

Anexo 1. Matriz inventario de servicios

Nombre de la Instancia(s) que brinda el servicio:	
---	--

Nombre de la persona responsable de brindar la información:	
Cargo que desempeña:	
Correo electrónico:	

Tipo de Servicio	Listado de Servicios de la instancia	Descripción del servicio	Tipo de usuario que accede al servicio (externo, interno o mixto)	Listado de personas usuarias (internas)	Listado de personas usuarias (externas)	Requisitos para acceder al servicio [documento u otro]	Listado de la(s) modalidad(es) de trámite para brindar el servicio [física, digital]	Lugar donde se presta el servicio	Fechas de disponibilidad del servicio	Costo y formas de pago	Condiciones de confidencialidad (confín restricciones)	Ventanilla de servicio (Nombre de la persona que administra el servicio y brinda orientación al usuario, correo electrónico, teléfono, horarios de atención)	Producto esperado	Tiempo de respuesta para obtener el producto	Vigencia estipulada del producto	Medios de verificación de la satisfacción del usuario [quejas/sugerencias/devoluciones/clarificaciones]	Cantidad de solicitudes semanales del servicio