

**NORMA** para el otorgamiento del reconocimiento a la calidad en el servicio público a los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal

---

Al margen un sello con el Escudo Nacional que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de la Función Pública.

Con fundamento en los artículos 37, fracción VI y XVIII Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 43 y 44 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2004 y en los artículos 5 fracción I y 16 fracciones V y XVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, se expide la siguiente:

**NORMA PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

**1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Regular el otorgamiento y pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público a los servidores públicos de las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal; Procuraduría General de la República; Tribunales Administrativos y Oficinas de la Presidencia de la República que participen en los procesos certificados estricta y directamente relacionados con los servicios o atención prestados al ciudadano, así como a los que estén dados de alta en los sistemas de gestión de la calidad certificados, que garanticen la satisfacción de los usuarios de los productos y servicios públicos. Ello, con el fin de lograr, a través del desempeño colectivo de sus integrantes el cumplimiento de metas institucionales y que contribuyan a constituir de la Administración Pública Federal, un modelo de calidad total y un gobierno de clase mundial.

**2. SUJETOS DE LA NORMA**

2.1 Serán sujetos de la presente Norma: los servidores públicos que participen en los sistemas de gestión de la calidad certificados en la Norma Internacional ISO-9000 o certificaciones equivalentes, así como las personas que presten servicios profesionales con cargo a las partidas presupuestales 1201-Honorarios y 4322 Transferencias para Honorarios, registrados ante la Unidad de Servicio Profesional y Recursos Humanos de la Administración Pública Federal que participen directamente en los procesos certificados y durante la vigencia del contrato de honorarios.

2.2 Quedan excluidos de la presente norma el personal investigador; médico y de enfermería; docentes de educación básica, media superior y superior, el que realice funciones de seguridad pública (personal militarizado) y nacional, así como el del servicio exterior mexicano y militar de las Secretarías de la Defensa y de Marina, y demás servidores públicos que por disposición expresa gocen de un esquema de estímulos específicos.

**3. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA**

Serán responsables de la debida observancia y aplicación de la presente Norma, los Titulares de las dependencias, de los órganos administrativos desconcentrados y de las entidades de la Administración Pública Federal; los Oficiales Mayores, los Directores Generales de Recursos Humanos y los Directores Generales de Programación, Organización y Presupuesto de las Dependencias y sus equivalentes en los Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades, así como los servidores públicos en que se delegue dicha facultad de conformidad con el marco jurídico respectivo.

**4. DEFINICIONES**

Para los efectos de la presente Norma se entenderá por:

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características de un producto, proceso, sistema o servicio cumple con los requisitos implícitos u obligatorios inherentes a los mismos, de acuerdo al documento Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario de la Norma Mexicana IMNC vigente, publicado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (enero 2001).

**Certificación:** Documento expedido por un organismo certificador que acredite el cumplimiento de los requisitos correspondientes que establece la Norma ISO 9001: 2000; NMX-CC-9001-IMNC-2000.

**Certificación Equivalente:** Documento expedido por un organismo certificador que acredite el cumplimiento de los requisitos correspondientes que establecen las Normas ISO 14001: 1996; NMX-SAA-14001-IMNC-2002,

---

para Sistemas de Gestión Ambiental, ó ISO/IEC 17025: 1999; NMX-EC-17025-IMNC-2000, Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.

**Comité de Calidad:** Órgano colegiado constituido por servidores públicos designados por la Red de Innovación y Calidad del Gobierno Federal, responsable de prestar asesoría y proponer estrategias a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

**Dependencias:** Secretarías de Estado y sus Órganos Administrativos Desconcentrados; la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal; la Procuraduría General de la República, los Tribunales Administrativos y las Oficinas de la Presidencia de la República.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Entidades:** Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria, las instituciones nacionales de crédito y organizaciones auxiliares de crédito, las instituciones nacionales de seguros y fianzas y los fideicomisos de carácter público. Asimismo, a los Institutos, Comisiones y Tribunales que por ley o reglamento, son considerados como autónomos o no sectorizados.

**Guía de Servicios:** Documento anexo a esta Norma, el cual establece las especificaciones técnicas de la información requerida para solicitar el reconocimiento.

**Organismo Certificador:** Institución debidamente acreditada ante la Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (EMA), que verifica con evidencias el cumplimiento de los requisitos que marca una Norma, para obtener una certificación o una certificación equivalente.

**PEF 2004:** Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2004.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público (RECASEP):** Percepción extraordinaria que se otorga a los sujetos de la presente Norma por su participación en procesos o sistemas de gestión de la calidad certificados bajo la Norma ISO-9001:2000;NMX-CC-9001-IMNC-2000 o certificaciones equivalentes, para reconocer el buen desempeño colectivo y estimular el establecimiento de sistemas de calidad en la Administración Pública Federal, el cual no será acumulativo en el caso de presentar más de una certificación.

**Red de Innovación y Calidad:** Grupo estratégico interinstitucional constituido por los especialistas en Calidad de las dependencias y entidades para dar cumplimiento al Programa para la Innovación y Calidad, que tiene como objetivo la formación de equipos de colaboración y cooperación que, siguiendo macroprocesos clave, mejoren el rendimiento del Gobierno y aumenten la satisfacción de sus clientes o usuarios.

**Secretaría:** Secretaría de la Función Pública.

**Servidores públicos:** Personal de base, operativo, de enlace y de mando que ocupen cargos o puestos de la estructura de las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal.

**Unidad:** Unidad de Servicio Profesional y Recursos Humanos de la Administración Pública Federal.

**Unidad Administrativa:** Área facultada para llevar a cabo las actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Federal.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Se otorgará un pago extraordinario como Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público equivalente al 5% (cinco por ciento) de las percepciones mensuales brutas mediante exhibiciones trimestrales, a los servidores públicos y personas que presten sus servicios bajo el régimen de honorarios, que formen parte de un sistema de gestión de la calidad certificado o que participen directamente en procesos certificados en ISO-9001:2000, NMX-CC-9001-IMNC-2000 o en certificaciones equivalentes, y se solicite por conducto de las dependencias y entidades a las cuales se encuentran adscritos.

5.2 El pago se efectuará en cuatro exhibiciones durante el ejercicio 2004, cada una por el importe que resulte de multiplicar el 5% (cinco por ciento) de la percepción bruta trimestral -menos el impuesto correspondiente- del personal sujeto a la presente Norma. Los pagos se efectuarán al momento de contar con los dictámenes correspondientes por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría, de conformidad con los artículos 43 y 44 del PEF 2004.

5.3 La Secretaría autorizará el pago por concepto del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público en los términos del artículo 44 del PEF 2004, a aquellas unidades administrativas que acrediten ante la Unidad, la certificación de sus procesos de calidad bajo la Norma ISO-9001-2000; NMX-CC-9001-IMNC-2000 o certificación equivalente, como se indica en la Guía de Servicios anexa a esta Norma.

5.4 Los titulares de las dependencias y entidades son responsables de asegurar que los procesos certificados garanticen, de manera fehaciente y objetiva, la satisfacción de los usuarios de los productos y servicios públicos, el uso eficiente de sus recursos presupuestarios, la implantación de mejoras continuas en sus procesos administrativos, de producción de bienes o prestación de servicios públicos, así como el cumplimiento de metas institucionales.

5.5 El pago dejará de otorgarse en el caso de perder la certificación.

5.6 Al momento de presentar a la Unidad su solicitud de autorización de pago, las dependencias y entidades deberán anexar el dictamen favorable de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el sentido de contar con los ahorros presupuestarios marcados por el artículo 44 del PEF 2004, e ingresarla a la ventanilla de Control de Gestión de la Unidad, entre los días 16 y 30 del mes inmediato posterior al trimestre para el que se solicite la autorización. En el caso del último trimestre, la recepción será del 15 al 30 de noviembre del 2004.

## **6. DISPOSICIONES PRESUPUESTARIAS.**

6.1 De conformidad con lo dispuesto en los artículos 43 y 44 del PEF 2004, el pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público, sólo podrá cubrirse con los ahorros que generen las dependencias y entidades en sus respectivos presupuestos de servicios personales, previo dictamen presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

6.2 El pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público se registrará por las dependencias y entidades en las partidas presupuestarias que corresponda: 1701 Estímulos por Productividad y Eficiencia y 4311 Transferencias para Estímulos por Productividad y Eficiencia del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

6.3 En ningún caso, los conceptos de pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público podrán formar parte integrante del sueldo ya que no constituye un ingreso fijo, regular y permanente. Asimismo, no formará parte integrante de la base de cálculo para el caso de indemnización o liquidación.

## **7. VIGILANCIA, CONTROL Y ASESORÍA**

7.1 La Secretaría, en ejercicio de las atribuciones que en materia de inspección, control y vigilancia le confiere la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, vigilará el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma.

7.2 La Unidad proporcionará a las dependencias y entidades la asesoría que le sea solicitada por parte de éstas

7.3 Las dependencias y entidades, con fines de seguimiento y control, deberán informar a la Secretaría el número de registros y montos efectivamente pagados, en los meses de agosto de 2004, para los trimestres enero-marzo y abril-junio, y enero de 2005 para los trimestres julio-septiembre y octubre-diciembre de 2004.

## **8. INTERPRETACIÓN**

La Secretaría, por conducto de la Unidad, será la instancia competente para interpretar la presente Norma para efectos administrativos.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** De conformidad con el PEF 2004, la vigencia de las disposiciones contenidas en la presente Norma iniciará a partir del 1 de enero de 2004 y concluirá el 31 de diciembre del mismo año.

**SEGUNDO.-** Las dependencias y entidades podrán presentar las solicitudes de pago correspondientes al primer trimestre del presente ejercicio, hasta el 21 de mayo de 2004.

**TERCERO.-** Las disposiciones contenidas en esta Norma, serán aplicables en lo conducente durante el ejercicio fiscal de 2005, en tanto no se emitan las correspondientes al citado ejercicio.

México, Distrito Federal, a los treinta días de abril de 2004.- El Secretario de la Función Pública, **Eduardo Romero Ramos.**- Rúbrica.

*Nota: Cotejada y registrada el 4 de mayo de 2004 en la Unidad de Servicio Profesional y Recursos Humanos de la Administración Pública Federal.- Consta en Original y los tres documentos que a continuación se reproduce.*

## RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

### GUÍA DE SERVICIOS

**SERVICIO:** AUTORIZACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

**ÁREA RESPONSABLE:** Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad.

**OBJETIVO:** Emitir la autorización para el otorgamiento del pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público a los servidores públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, de conformidad con la Norma 2004.

**REQUISITOS PARA EL TRÁMITE:**

1. Oficio de solicitud de autorización de la Dependencia o Entidad, en cada trimestre, a través de la coordinadora sectorial correspondiente, o de manera directa en los casos que así proceda.

2. Dictamen favorable de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el ámbito presupuestario, en cada trimestre, el cual indicará que la Dependencia o Entidad cuenta con los ahorros suficientes en el capítulo de servicios personales de su presupuesto, para sufragar la medida correspondiente. En el caso de no contar con dicho dictamen, no se podrá llevar a cabo el análisis de la información restante.

3. Copia del certificado expedido por el Organismo Certificador, en cada trimestre solicitado.

4. Copia del Plan de Calidad en el que se acredite la participación del personal para el que se solicita la autorización del pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público, cuando se solicite el pago del primer trimestre.

En los subsecuentes trimestres sólo se presentará este requisito en los casos en que haya modificaciones en el alcance de la certificación o en la estructura orgánica de la Dependencia o Entidad solicitante. De no haber modificaciones, bastará con un oficio anexo del Director General de Recursos Humanos o su equivalente, informando que no hay cambios en el Plan de Calidad en cuestión.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

1. Formato RECASEP-1 debidamente requisitado y en archivo electrónico.

2. Archivo info\_cu.dbf en medio magnético debidamente integrado conforme a las características descritas en el ANEXO I, para cada periodo de pago de que se trate. En este medio magnético se deberá incluir sólo al personal que participa en el sistema de gestión de la calidad certificado o certificación equivalente, así como las personas que prestan sus servicios profesionales bajo el régimen de

honorarios con cargo a la partida presupuestal 1201 y que participe directamente en el o los procesos certificados

**DESCRIPCIÓN  
DEL TRÁMITE:**

1. La ventanilla de Control de Gestión de la Unidad de Servicio Profesional y Recursos Humanos de la Administración Pública Federal (USPCRHAPF) recibe la documentación y la turna a la Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad.
2. La Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad verificará que se cumpla con lo establecido en la Norma para el Otorgamiento del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público y esta Guía de Servicio.
3. Si no cumple con lo solicitado se elabora oficio de respuesta negativa, y se turna a la Dependencia o Entidad, por parte de la Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad.
4. Si la información se encuentra completa se turna al Departamento de Control de Estímulos para su registro y verificación.
5. El Departamento de Control de Estímulos recibe y verifica el formato RECASEP-1 y el medio magnético info\_cu.dbf analizando su correcta integración conforme a las especificaciones técnicas indicadas en el ANEXO I de esta Guía de Servicios.
6. En caso de que la información del formato y/o medio magnético sea incorrecta, se hará del conocimiento de la Dependencia o Entidad, así como los ajustes que se deberán realizar para proceder a su autorización y registro.
7. De ser correcta la información, el Departamento de Control de Estímulos elabora el oficio de autorización de pago del Reconocimiento y la relación de registros autorizados indicando monto y número de casos, y lo turna a la Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad para su Visto Bueno.
8. La Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad turna el dictamen a la Dirección General Adjunta de Evaluación del Desempeño para su Visto Bueno y autorización del Titular.

**ACLARACIONES:**

Cualquier duda o aclaración sobre esta Guía de Servicios, será atendida en la Dirección de Productividad y Certificación de la Calidad de la USPRHAPF, al número telefónico 3003-4040 y 4314; con domicilio en: Conjunto Plaza Inn, Av. Insurgentes (Sur) No. 1971, Torre III, 7º. Piso, ala Norte, Código Postal 01020, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, México D.F.

## RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

## ANEXO I

## FILE DESCRIPTOR

## CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ARCHIVO:

- Nombre del Archivo : INFO\_CU.DBF
- Tipo : DBF (Archivo de Base de Datos tipo DBASE III plus ó IV).
- Longitud del Registro : 181
- Escribir sólo con mayúsculas.
- Se requiere un registro por puesto; una persona que haya ocupado 2 puestos durante el periodo por el que se solicita autorización para el pago del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público, deberá aparecer registrada identificando los datos de descripción de registro para cada uno de los puestos.
- Evitar títulos, subtítulos, totales, subtotaes o cualquier otra interrupción en la tabla tales como separaciones por U\_R etc.
- Presentar 1 diskette por cada trimestre que la entidad o dependencia registre en el periodo.
- El contenido de la información presentada en medio magnético es responsabilidad de los Servidores Públicos que se mencionan en el numeral 4 de la norma 2004.
- No serán válidos los registros vacíos.
- No serán recibidos archivos magnéticos que no cuenten con las características establecidas en el presente formato.

## DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO:

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO	TIPO	LONGITUD	DECIMALES
Ramo	Número del Ramo	Numérico	2	
Entidad	Nombre de la Entidad	Caracter	12	
U_R (Aplica solo a Dependencias)	Clave de la Unidad Responsable	Caracter	7	
RFC	Registro Federal de Contribuyentes	Caracter	10	
Paterno	Apellido Paterno	Caracter	20	
Materno	Apellido Materno	Caracter	20	
Nombre	Nombre(s)	Caracter	20	
Nivel	Nivel (Según Manual de Percepciones)	Caracter	4	
Denomina	Denominación del Puesto	Caracter	30	
Tipo_Contrat*	Tipo de Contratación	Caracter	1	
Tiempo_Lab	TIEMPO LABORADO EN EL PERIODO	Numérico	3	1
SBB	Concepto SUELDO BASE BRUTO	Numérico	10	2
CGB	Concepto COMPENSACIÓN GTZDA. BRUTA	Numérico	10	2
SIB	Concepto Percepción Ordinaria Bruta	Numérico	10	2
DPTC	Concepto DIFERENCIA *	Numérico	10	2
NP	Concepto PAGO	Numérico	12	2

\*.-B= Personal Operativo

C= Personal de Enlace y de Mando

H= Personal de Honorarios

### DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

U_R:	Clave de la Unidad Administrativa Responsable donde se encuentra ubicada la persona registrada.  <u>Nota:</u> Este campo aplica exclusivamente para dependencias
RFC:	Registro Federal de Contribuyentes a diez (10) posiciones, sin espacios, guiones, homoclaves o cualquier otra separación o interrupción.
PATERNO:	Apellido Paterno
MATERNO:	Apellido Materno
NOMBRE:	Nombre(s)  <u>Nota:</u> No serán autorizados registros que no cumplan estas condiciones, como por ejemplo, aquellos que agrupen los tres campos anteriores en uno solo.
NIVEL:	Estrato salarial asignado a la plaza registrada, conforme a la codificación correspondiente.
DENOMINA:	Descripción completa del cargo del funcionario registrado.  <u>EJEMPLO:</u> Jefe de Departamento, Subdirector, Director de Área de Estructura, etc.  <u>Nota:</u> para el caso de los puestos ocupacionales, se solicita se especifique claramente el cargo ocupado.
TIPO DE CONTRATACIÓN:	Forma de Contratación si es Personal Operativo, de Enlace, de Mando o de Honorarios
TIEMPO LABORADO:	Número de meses laborados en el período (División mínima: quincenas completas ejemplo: 0.5, 1.0, 2.0, 2.5, 3.0)
SUELDO BASE BRUTO:	Percepción mensual del servidor público con base en la cual se cubren las cuotas y aportaciones de seguridad social de conformidad con el tabulador autorizado.
COMPENSACIÓN GARANTIZADA BRUTA:	Percepción que se otorga al servidor público de manera regular y se paga como complemento al sueldo base.
PERCEPCIÓN ORDINARIA BRUTA:	Ingreso bruto mensual del servidor público, equivalente a la suma aritmética de SUELDO BASE BRUTO + COMPENSACIÓN GARANTIZADA BRUTA.
DIFERENCIA	Monto Máximo posible para ser otorgado en el mes de conformidad con el numeral 6.1 de la Norma 2004, y es el 5% de la percepción ordinaria bruta mensual.
PAGO:	Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público otorgado al servidor público, en función del dictamen, de conformidad con el numeral 6.1 de la presente norma; y es el resultado de multiplicar la diferencia por el tiempo laborado.  <i>Ejemplo: Para el mes de Enero una Persona que su percepción ordinaria bruta es de \$10,000.00 multiplicada, por el 5%, da un producto de \$500.00; y habiendo laborado solamente 2.5 meses, el funcionario en cuestión podría percibir como máximo un monto de \$1,250.00 por concepto del Reconocimiento a la Calidad en el Servicio Público (menos el impuesto correspondiente).</i>

FORMATO RECASEP-1

 SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA		GUÍA DE SERVICIOS FORMATO RECASEP-1				UNIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL Y RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL	
		REGISTRO DEL RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO					
DEPENDENCIA O ENTIDAD:							
						FECHA	
UNIDADES RESPONSABLES CERTIFICADAS	CLAVE DE LAS UR	ORGANISMO CERTIFICADOR	CERTIFICADO No.	NORMA	ALCANCE DEL CERTIFICADO	FECHA DE INICIO DEL CERTIFICADO	FECHA DE TERMINO DEL CERTIFICADO
No. DE OFICIO DE SOLICITUD DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD	No. DE OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA SHCP	TRIMESTRE A SOLICITAR	No. REGISTROS		MONTO TOTAL AUTORIZADO	RAMO	
			TOTAL				
			BASE				
			CONFIANZA				
			HONORARIOS				
NOMBRE DEL ENLACE CON EL ÁREA SOLICITANTE:							
DIRECCIÓN, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, FAX, ETC.			BRE Y FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS O EQUIVALENTE QUE AUTORIZA LA INFORMACIÓN REL				

**Nota:** La Norma para el otorgamiento del reconocimiento a la calidad en el servicio público a los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, fue cotejada y registrada el 4 de mayo de 2004 en la Unidad de Servicio Profesional y Recursos Humanos de la Administración Pública Federal.- Consta en un original con firma autógrafa y tres documentos. El archivo electrónico del formato RECASEP-1.XLS está disponible en la página Web de la Secretaría de la Función Pública [www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)