



PROYECTO DE TITULACIÓN

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL DE RINCÓN DE ROMOS, AGS. PARA LA ADMINISTRACIÓN 2021-2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTA:

JUAN CARLOS VELÁZQUEZ ROMERO

ASESOR:

I. I. JANETTE ALEJANDRA CERVANTES VILLAGRÁN

PABELLÓN DE ARTEAGA, AGS., NOVIEMBRE 2022



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE LA
DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL DE RINCÓN DE ROMOS, AGS. PARA
LA ADMINISTRACIÓN 2021-2024.

TESORERÍA MUNICIPAL DE RINCÓN DE ROMOS.

JUAN CARLOS VELÁZQUEZ ROMERO.

Autorización de impresión

Aguascalientes, Aguascalientes, México a junio de 2022.

Estimados profesores del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga

Yo, Juan Carlos Velázquez Romero alumno de la carrera de Ingeniería Industrial modalidad sabatina con No. De control A181050668, confirmo que la información presentada es de mi autoría y autorizo al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga a realizar la impresión de este documento para los fines que se crea conveniente.

Atte: C. Juan Carlos Velázquez Romero

Agradecimientos

Agradezco a Dios la oportunidad y los medios necesarios para poder realizar este proyecto de titulación y por permitirme llegar hasta este momento de la vida. A mi familia por su gran apoyo, comprensión y paciencia en todo el tiempo de mi preparación profesional; gracias al esfuerzo empleado por nuestros padres puedo ser el tercero de los 4 hijos en concluir sus estudios de licenciatura.

Al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, por ser mi segunda casa de estudios después de poder tener la dicha y oportunidad de pertenecer al Seminario Diocesano de Aguascalientes, ambos lugares me permitieron crecer en mi formación humana e intelectual, donde a lo largo de mi caminar como estudiante conocí grandes compañeros, maestros y buenas amistades que perduran en la vida; estoy agradecido por el apoyo y los consejos que me brindaron. A la C.P. Irma Domínguez Aguilar Tesorera Municipal del H. Ayuntamiento 2021-2024 de Rincón de Romos quien se desempeña como jefa de la dirección de tesorería donde actualmente laboro, gracias por su disposición y apoyo brindado, a mis compañeros de trabajo quienes desde el primer momento que ingresé me mostraron su apoyo para poder aprender y desempeñarme adecuadamente en mi puesto.

A la I.I. Janette Alejandra Cervantes Villagrán, asesor interno del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, quien mostró su disposición y tiempo en el apoyo del proyecto, su paciencia y conocimiento fueron esenciales para poder concluir con éxito la realización del proyecto. A mis compañeros y grandes amigos que continuaron apoyándome en mi formación profesional y estuvieron pendientes para poder lograr esta etapa de residencias profesionales. Por último, agradecer a mi tía Elizabeth que se encuentra en el cielo, espero que se sienta orgullosa porque esto es parte de la promesa que le dije en el momento de fallecer.

¡Tuve errores!; Puedo decir que hay que morir para vivir y de las cenizas se resurge, así seremos personas que alcancen la plenitud en la vida.

Solo está derrotado aquel que ha dejado de luchar” (Manuel Clouthier.)

Resumen.

El presente documento muestra las actividades realizadas en la dirección de tesorería municipal del H. Ayuntamiento 2021-2024 de Rincón de Romos en la cual se encargan de recaudar y administrar los ingresos y egresos municipales, con base en las normas y disposiciones legales aplicables, así como en los planes y programas aprobados por el ayuntamiento.

Anteriormente jamás existió un manual de operaciones de la dirección de tesorería municipal, por lo que los trabajadores desconocían algunas de sus funciones y muchas de las ocasiones olvidaban los procedimientos; no se realizaban todos los tramites porque la dificultad perjudicaba la efectividad y desempeño del personal administrativo de la dirección.

Era necesario tener un mejor control de los procesos administrativos, asegurar un servicio de calidad; por lo que fue oportuno realizar el diseño del manual de operaciones, la capacitación del personal y la implementación de este.

El problema se presentaba en que existían muchos errores en los procesos administrativos, además de que el personal solo conocía sus funciones y en algunas ocasiones cuando una de ellas faltaba al área se acumulaba el trabajo y pendientes debido a que nadie más conocía las funciones realizadas por la persona.

Cabe mencionar que se obtuvo el apoyo de los administrativos de la dirección, la disposición prestada fue necesaria para conocer la realidad en la que se encontraban sus puestos de trabajo además de que se pudieran realizar algunas modificaciones que mostraran una mayor eficiencia en la calidad y servicio que se empelan.

ÍNDICE GENERAL

Autorización de impresión	2
Agradecimientos	3
Resumen.....	4
ÍNDICE.....	5
CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO	10
2.1.- Introducción	11
2.2.- Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante	12
Historia.....	12
Área de trabajo:	14
Actividad que desempeño:.....	15
2.3.- Problemas a resolver, priorizándolos.....	15
2.4.- Justificación	16
2.5.- Objetivos (General y Específicos).....	18
CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO.....	19
3.1.- Fundamento Teórico.....	20
CAPÍTULO 4 DESARROLLO	36
4.1.- Falta de capacitación y actualización:.....	38
4.2.- Desconocimiento de la información:	40
4.3.- Carga de trabajo en el personal del área:.....	44
4.4.- Mala comunicación y organización:	47
4.5.- Rotación del personal:	48
4.6.- Fallas en los equipos que se utilizan:	49
4.7.- Condiciones del mobiliario y del equipo inadecuadas:.....	50
CAPÍTULO 5 RESULTADOS	52
5.1.- Plan de capacitación:.....	54
5.2.- Mejora de trabajo en equipo:	57
5.3.- Control de los procesos administrativos:	60
5.4.- Actualización del sistema:.....	60
5.5.- Recomendaciones generales:.....	62
CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES.....	67

6.1.- Conclusiones del proyecto	68
6.2.- Recomendaciones	68
6.3.- Experiencia personal y profesional adquirida	69
CAPÍTULO 7 COMPETENCIAS DESARROLLADAS	70
CAPÍTULO 8 FUENTES DE INFORMACIÓN	72
CAPÍTULO 9 ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Capacitación del personal Fuente: Propia.....	39
Tabla 02: Cheques cancelados Fuente: Propia.....	42
Tabla 03: Pólizas escaneadas Fuente: Propia.	44
Tabla 04: Pólizas escaneadas Fuente: Propia.	46
Tabla 05: Personal de la dirección Fuente: Propia.....	49
Tabla 06: Plan de capacitación Fuente: Propia.....	54
Tabla 07: Opinión sobre manual Fuente: Propia.....	56
Tabla 08: Opinión sobre comunicación Fuente: Propia.....	56
Tabla 09: Trabajo en equipo Fuente: Propia.	57
Tabla 10: Ayuda en el área Fuente: Propia.....	58
Tabla 11: Apariencia de área de trabajo Fuente: Propia.	59
Tabla 12: Check list Fuente: Propia.	60
Tabla 13: Actualización Fuente: Propia.....	61
Tabla 14: Opinión sobre inversión Fuente: Propia.	62
Tabla 15: Cronograma de actividades Fuente: Propia.	66

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 01. Presidencia de Rincón de Romos Fuente: [1].	12
Imagen 02. Mapa de Rincón de Romos Fuente: [3].	13
Imagen 03: H. Ayuntamiento Fuente: [7].	20
Imagen 04: Portada de Periódico Oficial Del Estado Fuente: [19].	24
Imagen 05: Facturas Fuente: [24].	26
Imagen 06: Conciliación bancaria Fuente: Archivos internos Tesorería.	27
Imagen 07: Estado de actividades Fuente: Sistema SACGNET.	29
Imagen 08: Estado analítico del activo Fuente: Sistema SACGNET.	29
Imagen 09: Estado de cambios Situación Financiera Fuente: Sistema SACGNET.	30
Imagen 10: Sistema SAACG.NET Fuente: [42].	33
Imagen 11: Encuesta para personal Fuente: Propia.	38
Imagen 12: Sistema Integral y SAACG.NET Fuente: Red interna de municipio	40
Imagen 13: Carpeta de pagos Fuente: Red local de tesorería.	41
Imagen 14: Pólizas canceladas Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón..	42
Imagen 15: Captura en sistema Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón.	43
Imagen 16: Cambio de errores Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón...	43
Imagen 17: Exceso de documentación Fuente: Propia.	47
Imagen 18: Escaneo de información Fuente: Propia.	48
Imagen 19: Falla de equipo de cómputo Fuente: Propia.	49
Imagen 20: Falla en el sistema Fuente: Propia.	50
Imagen 21: Stand lleno Fuente: Propia.	50
Imagen 22: Libros en el piso Fuente: Propia.	51
Imagen 23: Libros en el piso Fuente: Propia.	51
Imagen 24: Encuesta de satisfacción Fuente: Propia.	53

Imagen 25: Personal de tesorería Fuente: Propia.....	54
Imagen 26: Capacitación Fuente: Propia.	55
Imagen 27: Personal de tesorería Fuente: Propia.....	57
Imagen 28: Limpieza en área de trabajo Fuente: Propia.....	59
Imagen 29: Mejora de archivo Fuente: Propia.....	59
Imagen 30: Nuevo stand de información Fuente: Propia.	59
Imagen 31: Actualización de SAC.NET Fuente: Propia.	61
Imagen 32: Portada del manual Fuente: Propia.	64
Imagen 33: Desarrollo del manual Fuente: Propia.	64
Imagen 34: Área de pagos Fuente: Propia.....	65



CAPÍTULO 2

INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga

GENERALIDADES

DEL PROYECTO

2.1.- Introducción

La administración pública en el municipio es regida por el H. Ayuntamiento en un periodo por el cual es necesario formular, aprobar y expedir el bando de policía y buen gobierno y demás reglamentos, acuerdos y disposiciones de carácter general que se requieren para la organización y funciones de la administración y de los servicios públicos. Dentro de su estructura, se cuenta con la dirección de la tesorería municipal cuya función principal es el ejercicio de las funciones y el despacho de los asuntos que le atribuye y encomienda el bando de policía y gobierno del municipio de Rincón de Romos, Aguascalientes., el artículo 115 de la constitución política de los estados unidos mexicanos, el artículo 64 de la constitución política del estado de Aguascalientes, así como los artículos 4, 16, 36 y 38 de la Ley Municipal para el estado de Aguascalientes.

Dicha dirección es dividida por 4 departamentos cuyas funciones son las de recaudar, ejecutar, administrar y cuidar el buen manejo de los ingresos y egresos que se tienen en el municipio de Rincón de Romos, por lo que se cuenta con el departamento contable de ingresos y catastro, el departamento de egresos, de presupuesto y fondos federales, cada uno con sus respectivas funciones y actividades, dentro de ellas laboran distintas personas cuyas actividades y responsabilidades son las adecuadas de acuerdo a su puesto de trabajo y encomienda realizada en las direcciones.

Así pues, al ingresar al puesto de trabajo se observó que en ciertas ocasiones las personas tenían poca experiencia de la que se requiere y en ciertas ocasiones se olvidaban las cosas, tampoco existía una preparación adecuada, por lo que el presente manual de operaciones administrativas servirá como una herramienta de capacitación y actualización del personal para poder desarrollar sus actividades con una mejor preparación y conocimiento de lo que realizan; es así que se comenzó por investigar en el área de trabajo las funciones que desempeñan cada uno de los empleados y así poder conocer sus actividades para comenzar con la elaboración del manual de trabajo para terminarlo e implementarlo mediante una capacitación del personal que labora en la tesorería municipal.

Cabe mencionar que el proyecto sirvió para poder capacitar al personal en funciones nuevas y así poder cubrir los puestos de trabajo cuando se requieren, además de que sirvió como un antecedente de una buena planeación y ejecución de los servicios y funciones que desempeñan las personas que laboran en la tesorería y en las distintas direcciones del H. Ayuntamiento.

2.2.- Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante

Historia

El Estado de Aguascalientes está integrado por 11 Municipios. Se encuentra ubicado en el centro de México; colinda al norte, este y oeste con el estado de Zacatecas; al sur y este con el de Jalisco. El estado de Aguascalientes cuenta con una superficie de 5,680,330 km², lo que representa el 0.3% de la superficie del país. En el año 2020, cuenta con 1,425,607 habitantes, de los cuales el 4.2% habitan en el Municipio de Rincón de Romos. Llamado Chora hasta 1636, cuando don Diego Romo de Vivar compró el mayorazgo de la Hacienda de Rincón, de Pedro Rincón de Arteaga. Ese trato comercial trajo consigo la conjugación de ambos apellidos, lo que cambió el nombre de Chora por el de Rincón de Romos.



Imagen 01. Presidencia de Rincón de Romos Fuente: [1].

En 1747, el Rey Fernando VI ordenó el reconocimiento de los ejidos de que se había dotado a la población y se impulsó su crecimiento que fructificó con la creación de una nueva congregación contigua al poblado. En el año de 1915 el poblado adquiere la categoría de cabecera municipal, dándole el nombre de Rincón de Romos. El Municipio de Rincón de Romos tiene una extensión territorial de 376.2 km², lo que

corresponde al 6.7 % del estado, y cuenta con una densidad de población de 152.5 hab. /km². Colinda al norte con el estado de Zacatecas y el Municipio de Cosío; al este con el Municipio de Tepezalá; al sur con los Municipios de Pabellón de Arteaga y San José de Gracia; al oeste con el Municipio de San José de Gracia y el estado de Zacatecas [2].



Imagen 02. Mapa de Rincón de Romos Fuente: [3].

La ley municipal para el estado de Aguascalientes en sus artículos 16 y 36 establece que *“Los Ayuntamientos tienen como función general el Gobierno del Municipio y como atribuciones y facultades, el aprobar y expedir reglamentos, Bando Municipal, así como las demás disposiciones administrativas de carácter general necesarias para el ejercicio de sus atribuciones...”* por lo que luego de realizar algunas modificaciones se simplifican la estructura de la administración de veinte a once dependencias [4].

El plan de Desarrollo municipal de Rincón de Romos para la administración 2021-2024 menciona dentro de su estructura la misión, visión, valores y principios de la administración, por lo que se mencionan a continuación:

➤ **Misión.**

Brindar a la ciudadanía de Rincón de Romos un gobierno cercano con alto sentido humano, apegado a la legalidad, con espacios de participación ciudadana para contribuir desde lo local, con respeto a su identidad y costumbres, a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que generen calidad de vida y bien común palpables para nuestra comuna, las familias y las personas que la conforman.

➤ **Visión**

Nos visualizamos como un Municipio sostenible, donde equilibremos los ámbitos económico, social y ambiental para ser modelo de buenas prácticas que se reflejen en las personas y en las familias.

➤ **Valores**

- **Compromiso:** Con la ciudadanía, con nuestro estado y con el país a partir del trabajo.
- **Honestidad:** Porque desde la verdad, nuestro actuar es justo y ético.
- **Respeto:** Para tratar y servir, al reconocer en los demás su valor sin distinción alguna.
- **Responsabilidad:** En cada una de nuestras acciones y encomiendas como servidores públicos.
- **Honestidad:** Es un valor fundamental para establecer relaciones basadas en el respeto y la confianza.

➤ **Principios**

- **Colaboración:** Con otras instituciones, con nuestros pares y contrapartes para elevar nuestras capacidades.
- **Voluntad:** Para generar movimiento y acción, todo comienza con una recta intención en libertad.
- **Innovación:** Porque al ver un cambio y la mejora continua, se produce la oportunidad de desarrollo.
- **Subsidiariedad:** Para apoyar mientras lo necesite, a quien lo necesite, sin quitarle la oportunidad de afrontar retos por sus propios medios y mostrar el despliegue de sus capacidades [5].

Área de trabajo:

Una de las direcciones de la actual administración es la tesorería municipal cuyas funciones son el tener a su cargo el ejercicio de las funciones y el despacho de los asuntos que le atribuye; la dirección es dirigida por la tesorera municipal, la cual tiene a su cargo a su secretaria, los departamentos contables de ingresos y catastro que

cuentan con una encargada y 9 personas a su cargo; el departamento contable de egresos cuenta con 4 personas con sus respectivas funciones cada una; el departamento de presupuesto actualmente ninguna persona tiene el cargo de encargada; a pesar de ello las actividades son cubiertas por una persona del departamento de egresos y por la tesorera municipal y por último se tiene el departamento de fondos federales tuvo una persona como encargada de realizar las funciones correspondientes a dicho departamento.

Actividad que desempeño:

Actualmente el puesto de trabajo que desempeño es el de la cuenta pública municipal cuyas funciones principales son el resguardo físico y digital de la información justificativa de la misma. Además al terminar en tiempo y forma las actividades antes mencionadas se apoya a los compañeros cuando se requiere en la realización de ciertas actividades que soliciten, es así que se logra tener un mejor flujo de las operaciones y actividades que se realizan en el departamento de egresos, anteriormente tuve la oportunidad de estar en el departamento de ingresos como cajero, por lo tanto se pensó en la implementación del manual de operaciones administrativas como un apoyo para los administrativos que laboran actualmente o los futuros ingresos a la dirección de tesorería.

Cabe mencionar que es de gran importancia tener un control de los ingresos y egresos, cada año es realizada una auditoria a la administración municipal por el órgano superior de fiscalización del estado de Aguascalientes y otras dependencias, por lo que la tesorería municipal es una dirección donde se requiere un compromiso en el trabajo para poder llevar unas buenas finanzas de los recursos municipales y así poder cumplir con el plan operativo anual y el proceso de transparencia.

2.3.- Problemas a resolver, priorizándolos

A continuación, se enlistan los problemas encontrados en la dirección de la tesorería municipal, los cuales afectan directamente la calidad del servicio y la administración de los recursos.

1. **Falta de capacitación y actualización:** En cada uno de los puestos de trabajo se realizan distintas actividades, actualmente ningún área cuenta con un manual de operaciones que permitan conocer las funciones y responsabilidad de cada uno de los empleados, ni están definidos los procedimientos de operación.
2. **Desconocimiento de la información:** Algunos empleados desconocen las actividades y el puesto del trabajo, la información a la cual deben de tener acceso nunca se ha conocido por lo que se cometen errores.
3. **Carga de trabajo en el personal del área:** En algunas temporadas se acumula el trabajo para los administrativos y como se desconoce las actividades que desempeñan se dificulta el apoyo.
4. **Omisión de procesos administrativos:** La misma carga de trabajo ha generado que se olvide elaborar un proceso administrativo y en algunas ocasiones se descuidan las actividades en el área de trabajo.
5. **Mala comunicación y organización:** Todo depende de la administración y de la rapidez que se les da a los trámites y del presupuesto que se dispone para pagarlos. Los trámites de pagos en Ingresos son rápidos en el área de cajas, en cambio, existe burocracia en algunos trámites, por lo que es necesario establecer criterios que permitan tener un servicio oportuno y rápido para todo aquel que lo requiera.
6. **Rotación del personal:** En algunos puestos de trabajo existe la rotación del personal debido al cambio de administración. En la dirección laboran personas de confianza, personas con base y personas sindicalizadas.

2.4.- Justificación

No se cuenta con un manual de operaciones administrativos que permitiera facilitar la capacitación y conocimientos que necesitaban los empleados y así tener un mejor desempeño en su cargo con un servicio de calidad y disposición para poder ejercer las tareas planeadas; se desconocía las funciones de los administrativos, por lo que en

algunas ocasiones se olvidaban las metodologías a seguir para realizar las actividades.

Se tiene dificultad en la incorporación del nuevo personal en las tareas asignadas, existe poca capacitación al cambiar de funciones o llegar un nuevo personal al área de trabajo.

Los conocimientos del día a día eran difíciles de aprender debido a que se dificultaba el desempeño de los empleados; se desconocía las funciones de cada una de las personas, además de que los mismos compañeros eran quienes apoyaban a los demás a realizar las actividades y entre ellos aclaraban las dudas que surgían en la jornada laboral. Las personas tenían poca coordinación de las actividades, por lo que el flujo de trabajo era saturado y se tenía mucha acumulación de trabajo en las actividades de algunas personas del área.

Faltaba un manual que sirviera como antecedente y como una referencia para conocer los puestos de trabajo y actividades que el personal debía de desempeñar; se tenía conocimiento de la existencia de un reglamento interno, aunque este especificaba las funciones de forma general en el área de trabajo. Esto era un factor importante para notar que en ocasiones los servicios eran tardados y en ciertas ocasiones se tenían errores en la ejecución de estos.

Se tuvo conocimiento de que las actividades gubernamentales son distintas a las cuestiones de un sector privado en una empresa, sin embargo, existían muchas áreas de mejora que ayudarían a facilitar la calidad de servicios, las relaciones laborales y el manual ayudaría como una herramienta para facilitar el trabajo y así facilitar la capacitación permitiendo la disminución de tiempos de enseñanza de las actividades de los empleados que laboraban en la organización.

2.5.- Objetivos (General y Específicos)

OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar e implementar un manual de operaciones, que ayude a delimitar y facilitar la ejecución de las funciones, y que permita la continuidad de los procesos de la dirección de tesorería municipal de Rincón de Romos, Ags. durante la administración municipal 2021-2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la propuesta de valor de la dirección de tesorería municipal 2021-2024 a partir de su misión, visión y valores.
- Definir e implementar el Manual de Puestos y Funciones 2021-2024 de la dirección de tesorería municipal.
- Identificar, diseñar e implementar los procedimientos de los procesos clave de la dirección de tesorería municipal 2021-2024 para asegurar un servicio de calidad.



INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

3.1.- Fundamento Teórico

Se mencionan las terminologías a las que hace referencia la investigación, así como análisis realizados previamente por conocedores de la dirección de la tesorería municipal y cada uno de sus departamentos, además del conocimiento adquirido a lo largo de la carrera de Ingeniería Industrial.

Se entiende por administración pública municipal al órgano ejecutivo del H. Ayuntamiento, encabezado por el presidente municipal, las dependencias y entidades bajo su subordinación; así como las actividades que realiza el gobierno municipal, encaminadas a planear, dirigir, ejecutar, fiscalizar y evaluar las acciones e inversiones destinadas a procurar el desarrollo integral de la población municipal. El H. Ayuntamiento es el máximo órgano de gobierno municipal, colegiado y deliberante, integrado por el presidente municipal, el síndico y regidores, electos por votación popular directa [6].



Imagen 03: H. Ayuntamiento Fuente: [7].

Dentro de la estructura del H. Ayuntamiento se encuentran los regidores, siendo el cuerpo colegiado que delibera, analiza, resuelve, controla y vigila los actos de administración y del gobierno municipal, además de ser los encargados de vigilar la correcta prestación de los servicios públicos, así como el adecuado funcionamiento de los diversos ramos de la administración pública municipal, con base en lo dispuesto por la Ley Municipal para el Estado de Aguascalientes, y el bando municipal [8].

La tesorería municipal es una de las principales áreas de la administración pública municipal, su importancia resalta en la responsabilidad de llevar a cabo una buena administración de los recursos financieros disponibles, a cargo del tesorero(a)

municipal está la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales, así como la correcta aplicación de la ley de ingresos del municipio y la comprobación de los egresos correspondientes para la operación de la administración.

En el organigrama de la dirección se puede encontrar la división del área en departamentos, definiéndolos como el despacho del que se auxilia el tesorero, para el cumplimiento de todas las atribuciones que le otorga el bando de policía y gobierno del municipio de Rincón de Romos Aguascalientes [9].

Se encuentran el Departamento de catastro municipal que tiene por objeto detectar las características de los bienes inmuebles ubicados en el territorio del municipio, conocer quiénes son los propietarios de dichos bienes y registrar su situación jurídica-económica para fines tanto legales como impositivos. Además de que en el reglamento interior de la tesorería municipal Rincón de Romos Aguascalientes se describen las atribuciones y facultades que se deberán tener para lograr la implementación del departamento [10].

Entre las funciones principales están el desarrollar avalúos a los contribuyentes que lo requieran, entendiendo que según el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales el avalúo es el resultado del proceso de estimar el valor de un bien, determinar la medida de su poder de cambio en unidades monetarias y a una fecha determinada. Es asimismo un dictamen técnico en el que se indica el valor de un bien a partir de sus características físicas, su ubicación, su uso y de una investigación y análisis de mercado [11].

Otro de los departamentos de la dirección es el de ingresos que encarga de recaudar todos los ingresos que son entregados al municipio por servicios prestados a la ciudadanía. Además de que en el reglamento interior de la tesorería municipal Rincón de Romos Aguascalientes se describen las atribuciones y facultades que se deberán tener para lograr la implementación del departamento [10]. Entre esas atribuciones se tienen las de recaudar las contribuciones fiscales municipales que según el reglamento interior de la tesorería municipal de Rincón de Romos Aguascalientes en su artículo 3 se entienden como los ingresos provenientes de la recaudación de los impuestos,

contribuciones de mejora, derechos, productos, aprovechamientos e ingresos por venta de bienes y prestación de servicios [9].

El departamento de egresos se encarga de preparar y ejecutar, en función del presupuesto de caja, el proceso de pago de proveedores y de compromisos derivados de los requerimientos efectuados por los organismos centralizados. Además de que en el reglamento interior de la tesorería municipal Rincón de Romos Aguascalientes se describen las atribuciones y facultades que se deberán tener para lograr la implementación del departamento [10]. En el departamento se ejercen recursos como los ingresos propios que son los recursos que por cualquier concepto obtengan las entidades, distintos a los recursos por concepto de subsidios y transferencias, conforme a lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales [12].

El Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FISMDF) tiene como objetivo fundamental el financiamiento de obras, acciones sociales básicas y a inversiones que beneficien directamente a población en pobreza extrema, localidades con alto o alto nivel de rezago social conforme a lo previsto en la Ley General de Desarrollo Social, y en las zonas de atención prioritaria. El FAIS, se divide en dos fondos:

- Fondo de Infraestructura Social Estatal (FISE)
- Fondo de Infraestructura Social Municipal y de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal (FISMDF) [13].

Otro de los fondos federales es el Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTAMUN) tiene como objetivo fortalecer las administraciones públicas municipales, elevar el bienestar de su población y contribuir a mejorar las condiciones de seguridad individual y colectiva de las familias, por lo que se propuso dar prioridad con esos recursos al cumplimiento de los compromisos de carácter financiero contraídos por las haciendas municipales y a la atención de los requerimientos directamente relacionados con la seguridad pública en sus circunscripciones [14].

Las participaciones federales, a diferencia de las aportaciones federales, son recursos que la Federación transfiere a las entidades federativas, y que las autoridades estatales los ejercen libremente en la producción de bienes y servicios que consideren necesarios. En otras palabras, las participaciones federales son recursos que los Estados y Municipios ejercer libremente, mientras que las aportaciones federales son recursos etiquetados o condicionados, porque la Federación determina en qué se deben gastar.

Las participaciones federales son pagadas a las entidades federativas a través del Fondo General de Participaciones, del Fondo de Fomento Municipal, por los derechos sobre la extracción de petróleo, por el impuesto sobre comercio exterior, por el impuesto especial sobre producción y servicio, por el impuesto sobre tenencia, y por el impuesto sobre autos nuevos [15].

Para tener una buena administración pública es necesario conocer la contabilidad gubernamental que es la técnica que sustenta los sistemas de contabilidad gubernamental y que se utiliza para el registro de las transacciones que llevan a cabo los entes públicos, expresados en términos monetarios, captar los diversos eventos económicos identificables y cuantificables que afectan los bienes e inversiones, las obligaciones y pasivos, así como el propio patrimonio, con el fin de generar información financiera que facilite la toma de decisiones y un apoyo confiable en la administración de los recursos públicos [16].

Existen documentos importantes los cuales deben de ser usados en la administración pública, entre ellos encontramos el Bando de policía y gobierno, en el cual en su artículo 4 podemos definirlo como “Ordenamiento jurídico que emite el H. Ayuntamiento para organizar y facultar a la administración pública municipal a cumplir con las atribuciones que le confieren la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del estado de Aguascalientes, la Ley Municipal para el Estado de Aguascalientes y demás ordenamientos legales aplicables dentro del territorio municipal. Asimismo, establece las normas cívicas que permiten una convivencia armónica entre sus habitantes, visitantes y vecinos, basada en valores que permitan alcanzar el bien común [17].

La iniciativa de ley de ingresos es el instrumento jurídico que da facultades a los ayuntamientos para cobrar los ingresos a que tiene derecho. En la Ley de Ingresos Municipales se establece de manera clara y precisa los conceptos que representan ingresos para el municipio y las cantidades que recibirá el ayuntamiento por cada uno de esos conceptos [18].

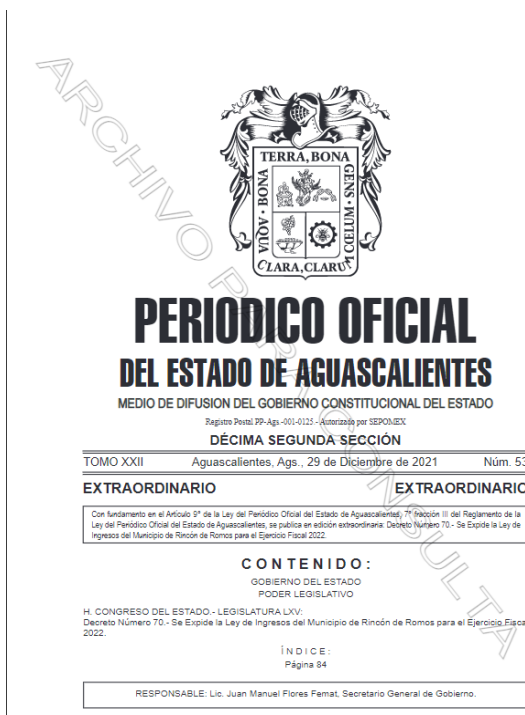


Imagen 04: Portada de Periódico Oficial Del Estado Fuente: [19].

Si existe un presupuesto de ingresos es importante conocer en que se ejecutará el recurso público, para eso es importante contar con el Presupuesto anual de egresos que es un documento aprobado por el congreso del estado mediante el cual se asignan recursos al estado y a los programas por realizar en el año fiscal. De igual forma describirá, para los poderes legislativo y judicial y para los municipios, el documento debidamente aprobado por sus órganos internos, aplicable para la asignación de recursos a los programas a efectuar durante el año fiscal de que se trate; además en el artículo 13 del mismo establece que los presupuestos de egresos de los municipios, organismos descentralizados, empresas de participación mayoritaria y fideicomisos públicos pertenecientes a la administración pública municipal y las demás personas de derecho público de carácter municipal autónomos por disposición legal, serán los que aprueben los ayuntamientos a iniciativa de los presidentes municipales [20].

La Ley general de contabilidad gubernamental es el instrumento jurídico que establece los criterios generales de coordinación y la normatividad para la adecuada armonización de los sistemas de contabilidad gubernamental, entre los distintos órdenes de gobierno, es decir, los poderes ejecutivo, legislativo y judicial de la federación, los estados y el Distrito Federal; los ayuntamientos de los municipios; los órganos político-administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal; las entidades de la administración pública paraestatal, ya sean federales, estatales o municipales; así como los órganos autónomos federales y estatales. Además de fijar los criterios y reglas para la emisión de información financiera de los entes públicos [16].

Otro documento es el Plan de Desarrollo Municipal, es el documento que integra las estrategias, las acciones y políticas públicas que el Ayuntamiento de Rincón de Romos llevará a cabo durante la presente administración, misma que comprende el periodo entre 2021 2024. [21].

Un documento importante para cumplir con lo planeado en los objetivos anuales es el Programa Operativo Anual (POA), es un instrumento de planeación de corto plazo, con una vigencia anual que se vinculan a los presupuestos anuales autorizados; son elaborados por las dependencias y entidades del poder ejecutivo dentro del proceso de presentación de sus presupuestos anuales en términos de la ley de la materia; los programas operativos anuales deberán ser previamente validados por la SEPLADE (Secretaría de planeación y desarrollo regional) y por la secretaría de finanzas del estado, en lo correspondiente a la viabilidad presupuestaria [22].

Entre las funciones de los administrativos esta descargar las facturas de los pagos realizados a los proveedores en los archivos PDF y XML; definiendo una factura como un documento que comprueba la realización de una transacción comercial entre un comprador y un vendedor. La factura compromete al vendedor a entregar el producto o servicio y obliga al comprador a realizar el pago de acuerdo con lo especificado en dicha factura emitida. La factura electrónica en México es la representación digital de un tipo de comprobante fiscal digital (CFD), que está apegada a los estándares definidos por el SAT en el anexo 20 de la resolución de miscelánea fiscal, y la cual

guarda en un formato estándar, por lo que el documento tiene el mismo aspecto, sin importar qué dispositivo o dispositivo programa se usa para abrirlo. Por ejemplo, si guarda un PDF en una Mac, aparecerá de la misma manera en Windows, Android e iOS [25]. Existiendo una diferencia con el archivo XML, según la página de redacción *facture app* es archivo de representación digital, están los datos fiscales tanto del emisor como del receptor, además de la serie y el folio fiscal, certificado digital, el número de la CFDI, el año, la cadena y sello digital.

Es el que se necesita de manera expresa para hacer nuestras declaraciones fiscales ante el SAT [26].

Otras de las actividades es realizar las Conciliaciones bancarias, estas son una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta corriente (o cuenta de bancos) y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta. Se trata de un proceso que permite comparar los valores que la empresa tiene registrados de una cuenta de ahorros o cuenta corriente con los valores que el banco le suministra por medio del extracto bancario, que suele recibirse cada mes [27].


		MUNICIPIO DE RINCÓN DE ROMOS CONCILIACIÓN BANCARIA AL 31 DE MARZO DEL 2022 BANORTE CTA. NO 1127319299 "FIMS 2021 FII"	
	SALDO EN BANCOS		2,530.31
	CHEQUES EN TRANSITO		-
	DEPOSITOS BANCARIOS NO REGISTRADOS POR NOSOTROS		-
	CARGOS DEL BANCO NO REGISTRADOS POR NOSOTROS		-
	DEPÓSITOS NO RECONOCIDOS POR EL BANCO		-
	SALDO EN CONCILIACIÓN		2,530.31
	SALDO EN CONTABILIDAD		2,530.31
	ELABORÓ		REVISÓ
	C. Ma. de la Luz Marín Macías Auxiliar Administrativo		C.P Irma Domínguez Aguilar Tesorera Municipal

Imagen 06: Conciliación bancaria Fuente: Archivos internos Tesorería.

Cada mes la Tesorería entrega el resultado de las finanzas municipales en el documento de la cuenta pública municipal, según la ley general de contabilidad gubernamental en su artículo cuarto, la cuenta pública es el documento a que se refiere el artículo 74, fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como el informe que, conforme a las constituciones locales, rinden las entidades federativas y los municipios [28].

En esa información se puede contar con la Documentación comprobatoria, se denominan documentos comprobatorios todos aquellos que amparen el pago o transferencia de recursos públicos independientemente de que estos sean federales o estatales, los que invariablemente deberán reunir los requisitos fiscales que se establecen en el código fiscal de la federación y demás leyes vigentes respectivas [29]. Y la documentación justificativa que son todos aquellos documentos legales y administrativos que determinan y demuestran fehacientemente que el ejecutor del gasto cumplió con las disposiciones legales aplicables, así como las relativas al gasto [29].

En la cuenta pública se encuentra la Información financiera que es la información presupuestaria y contable expresada en unidades monetarias, sobre las transacciones que realiza un ente público y los eventos económicos identificables y cuantificables que lo afectan, la cual puede representarse por reportes, informes, estados y notas que expresan su situación financiera, los resultados de su operación y los cambios en su patrimonio [30].

En esta información se observa el estado de actividades tiene como finalidad el informar sobre el resultado de las transacciones y otros eventos relacionados con la operación del ente público que afectan o modifican su patrimonio. Muestra una relación resumida de los ingresos y otros beneficios y, de los gastos y otras pérdidas del ente durante un periodo determinado. La diferencia positiva o negativa determina el ahorro o desahorro (resultado) del ejercicio [31].

Concepto		Municipio de Rincón de Romos AGUASCALIENTES Estado de Actividades Del 01/mar./2022 al 31/mar./2022 (Cifras en Pesos)	
		2022	2021
INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS			
INGRESOS DE GESTIÓN			
IMPUESTOS	\$5,526,128.08	\$28,263,605.18	
CUOTAS Y APORTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	\$1,790,765.28	\$5,904,592.69	
CONTRIBUCIONES DE MEJORAS	\$0.00	\$0.00	
DERECHOS	\$3,489,163.36	\$17,070,362.27	
PRODUCTOS	\$90,894.23	\$719,874.37	
APROVECHAMIENTOS	\$155,315.21	\$1,568,776.85	
INGRESOS POR VENTA DE BIENES Y PRESTACION DE SERVICIOS	\$0.00	\$0.00	
PARTICIPACIONES, APORTACIONES, CONVENIOS, INCENTIVOS DERIVADOS DE LA COLABORACIÓN FISCAL, FONDOS DISTINTOS DE APORTACIONES, TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES, Y PENSIONES Y JUBILACIONES	\$17,295,712.31	\$162,885,644.69	
PARTICIPACIONES, APORTACIONES, CONVENIOS, INCENTIVOS DERIVADOS DE LA COLABORACIÓN FISCAL Y FONDOS DISTINTOS DE APORTACIONES	\$17,295,712.31	\$162,885,644.69	
TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES, Y PENSIONES Y JUBILACIONES	\$0.00	\$0.00	
OTROS INGRESOS Y BENEFICIOS	\$0.00	\$0.00	
INGRESOS FINANCIEROS	\$0.00	\$0.00	
INCREMENTO POR VARIACIÓN DE INVENTARIOS	\$0.00	\$0.00	
DISMINUCIÓN DEL EXCESO DE ESTIMACIONES POR PERDIDA O DETERIORO U OBSOLESCENCIA	\$0.00	\$0.00	
DISMINUCIÓN DEL EXCESO DE PROVISIONES	\$0.00	\$0.00	
OTROS INGRESOS Y BENEFICIOS VARIOS	\$0.00	\$0.00	
Total de Ingresos y Otros Beneficios	\$22,821,840.39	\$191,145,249.87	
GASTOS Y OTRAS PÉRDIDAS			
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO			
SERVICIOS PERSONALES	\$13,074,714.33	\$136,624,675.85	
MATERIALES Y SUMINISTROS	\$7,404,801.74	\$99,317,082.04	
SERVICIOS GENERALES	\$1,628,970.11	\$18,096,283.58	
	\$4,040,542.48	\$19,211,310.23	
TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	\$2,200,832.97	\$16,691,142.11	
TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	\$0.00	\$4,853,356.21	
TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	\$0.00	\$0.00	
SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	\$0.00	\$0.00	
AYUDAS SOCIALES	\$1,216,434.26	\$7,177,174.56	
PENSIONES Y JUBILACIONES	\$984,398.71	\$4,660,611.34	
TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y CONTRATOS ANALÓGOS	\$0.00	\$0.00	
TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$0.00	\$0.00	
DONATIVOS	\$0.00	\$0.00	
TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	\$0.00	\$0.00	
PARTICIPACIONES Y APORTACIONES	\$0.00	\$692,068.63	
PARTICIPACIONES	\$0.00	\$0.00	
APORTACIONES	\$0.00	\$0.00	
CONVENIOS	\$0.00	\$692,068.63	
INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DE LA DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$0.00	
INTERESES DE LA DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$0.00	
COMISIONES DE LA DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$0.00	
GASTOS DE LA DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$0.00	
COSTO POR COBERTURAS	\$0.00	\$0.00	
APROVISIONES FINANCIERAS	\$0.00	\$0.00	
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS EXTRAORDINARIAS	\$1,325,872.62	-\$1,856,128.11	
ESTIMACIONES, DEPRECIACIONES, DETERIOROS, OBSOLESCENCIA Y AMORTIZACIONES	\$0.00	\$861,423.71	
PROVISIONES	\$0.00	\$0.00	
DISMINUCIÓN DE INVENTARIOS	\$0.00	\$0.00	
AUMENTO POR INSUFICIENCIA DE ESTIMACIONES POR PERDIDA O DETERIORO U OBSOLESCENCIA	\$0.00	\$0.00	
AUMENTO POR INSUFICIENCIA DE PROVISIONES	\$1,325,872.62	-\$2,717,551.82	

Imagen 07: Estado de actividades Fuente: Sistema SACGNET.

Otro documento importante es el estado analítico del activo, ahí se muestra el comportamiento de los fondos, valores, derechos y bienes debidamente identificados y cuantificados en términos monetarios, que dispone el ente público para realizar sus actividades, entre el inicio y el fin del período [32].

Concepto		Municipio de Rincón de Romos AGUASCALIENTES Estado Analítico del Activo Del 01/mar./2022 al 31/mar./2022 (Cifras en Pesos)			Fecha y hora de impresión 19/abr./2022 03:45 p. m.	
		Saldo inicial	Cargos del periodo	Abonos del periodo	Saldo Final	Variación del Periodo
ACTIVO						
ACTIVO CIRCULANTE						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	\$51,286,856.38	\$106,629,086.47	\$102,880,681.68	\$57,045,261.17	\$5,758,404.79	
DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES	\$48,332,969.35	\$85,277,631.38	\$80,545,089.10	\$54,091,480.54	\$9,125,822.19	
DERECHOS A RECIBIR BIENES O SERVICIOS	\$2,660,674.44	\$22,361,465.18	\$22,331,582.58	\$2,650,557.04	\$29,582.60	
INVENTARIOS	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
ALMACENES	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA O DETERIORO DE ACTIVOS CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
OTROS ACTIVOS CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
ACTIVO NO CIRCULANTE	\$503,836,208.96	\$395,643.43	\$14,996,179.20	\$488,235,073.08	-\$14,601,135.77	
INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES A LARGO PLAZO	\$39,211.88	\$0.00	\$0.00	\$39,211.88	\$0.00	
BIENES INMUEBLES, INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIONES EN PROCESO	\$463,644,819.91	\$379,283.67	\$0.00	\$464,024,103.58	\$379,283.67	
BIENES MUEBLES	\$33,998,239.85	\$15,769.76	\$3,150.00	\$34,010,849.61	\$12,609.76	
ACTIVOS INTANGIBLES	\$93,666.38	\$0.00	\$0.00	\$93,666.38	\$0.00	
DEPRECIACIÓN, DETERIORO Y AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES	-\$12,723,889.48	\$0.00	\$0.00	-\$12,723,889.48	\$0.00	
ACTIVOS DIFERIDOS	\$2,997,903.12	\$0.00	\$0.00	\$2,997,903.12	\$0.00	
ESTIMACIÓN POR PÉRDIDA O DETERIORO DE ACTIVOS NO CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
OTROS ACTIVOS NO CIRCULANTES	\$15,786,297.20	\$0.00	\$14,999,029.20	\$793,228.00	-\$14,999,029.20	

Imagen 08: Estado analítico del activo Fuente: Sistema SACGNET.

Es importantes poder conocer e interpretar la documentación de la cuenta pública, otro documento es el estado de cambios en la situación financiera, su finalidad es proveer de información sobre los orígenes y aplicaciones de los recursos del ente público [33].

Municipio de Rincón de Romos AGUASCALIENTES Estado de Cambios en la Situación Financiera Del 01/ene./2022 Al 31/mar./2022 (Cifras en Pesos)			
Concepto	Origen	Aplicación	Fecha y hora de Imprimir
ACTIVO	\$14,993,029.20	\$32,609,176.18	10/abr/2022 03:37:03
ACTIVO CIRCULANTE	\$0.00	\$34,276,232.30	
EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES	\$0.00	\$34,276,232.30	
DERECHOS A RECIBIR EFECTIVOS O EQUIVALENTES A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
DERECHOS A RECIBIR BIENES O SERVICIOS	\$0.00	\$0.00	
INVENTARIOS	\$0.00	\$0.00	
ALMACENES	\$0.00	\$0.00	
ESTIMACION POR PERDIDAS DE EFECTIVOS O ACTIVOS CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	
OTROS ACTIVOS CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	
ACTIVO NO CIRCULANTE	\$14,993,029.20	\$14,332,943.88	
INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
DERECHOS A RECIBIR EFECTIVOS O EQUIVALENTES A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
BIENES INMUEBLES, INMUEBLES PARA Y CONTRACCIONES EN PROGRESO	\$0.00	\$14,332,943.88	
BIENES MUEBLES	\$0.00	\$0.00	
ACTIVOS INTANGIBLES	\$0.00	\$0.00	
DEPRECIACION DE EFECTIVOS Y AMORTIZACION ACUMULADA DE BIENES	\$0.00	\$0.00	
ACTIVOS DIFERIDOS	\$0.00	\$0.00	
ESTIMACION POR PERDIDAS DE EFECTIVOS O ACTIVOS NO CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	
OTROS ACTIVOS NO CIRCULANTES	\$0.00	\$0.00	
PASIVO	\$4,014,836.59	\$6,229,065.99	
PASIVO CIRCULANTE	\$4,014,836.59	\$6,229,065.99	
CUENTAS POR PAGAR A CORTO PLAZO	\$0.00	\$6,194,366.00	
DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PORROR A CORTO PLAZO DE LA ENTIDAD PUBLICA A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
TITULOS Y VALORES A CORTO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PASIVOS DIFERIDOS A CORTO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PORROR Y BIENES DE TERCEROS EN GARANTIA Y ASIGNACIONES A CORTO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PROVISIONES A CORTO PLAZO	\$4,014,836.59	\$0.00	
OTROS PASIVOS A CORTO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PASIVO NO CIRCULANTE	\$0.00	\$0.00	
CUENTAS POR PAGAR A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
ENTIDAD PUBLICA A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PASIVOS DIFERIDOS A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PORROR Y BIENES DE TERCEROS EN GARANTIA Y ASIGNACIONES A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
PROVISIONES A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
OTROS PASIVOS A LARGO PLAZO	\$0.00	\$0.00	
HACIENDA PUBLICA/ PATRIMONIO	\$67,646,604.27	\$37,717,229.99	
HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO CONTRIBUIDO	\$0.00	\$14,993,029.20	
APORTACIONES	\$0.00	\$0.00	
DONACIONES DE CAPITAL	\$0.00	\$0.00	
ACTUALIZACION DE LA HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO	\$0.00	\$14,993,029.20	
HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO GENERADO	\$67,646,604.27	\$22,724,200.79	
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$0.00	\$0.00	
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$0.00	\$22,724,200.79	
RESERVAS	\$0.00	\$0.00	
RESERVACIONES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$0.00	\$0.00	
EXCESSO O INSUFICIENCIA EN LA ACTUALIZACION DE LA HACIENDA PUBLICA/PATRIMONIO	\$0.00	\$0.00	
RESULTADOS POR TENENCIA DE ACTIVOS NO MONETARIOS	\$0.00	\$0.00	

Imagen 09: Estado de cambios Situación Financiera Fuente: Sistema SACGNET.

Por último, en la documentación de la cuenta pública se tiene el estado de flujos de efectivo, su finalidad es proveer de información sobre los flujos de efectivo del ente público e identificar las fuentes de entradas y salidas de recursos, clasificadas por actividades de operación, de inversión y de financiamiento [34].

Es importante proporcionar la información necesaria a las autoridades encargadas de evaluar y vigilar la administración del recurso público por lo que existe el Informe de Avance de Gestión Financiera, el cual entrega la información a los poderes de la unión y los entes públicos federales de manera consolidada a través del Ejecutivo Federal, a la Cámara sobre los avances físicos y financieros de los programas federales aprobados para el análisis correspondiente de dicha Cámara, presentado como un apartado específico del segundo informe trimestral del ejercicio correspondiente al que se refiere el artículo 107 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. [35].

Los Informes trimestrales son los informes sobre la situación económica las finanzas públicas y la deuda pública que el ejecutivo federal presenta trimestralmente al congreso de la unión [36], en los cuales se conoce la estabilidad financiera de la dependencia o institución analizada.

Una de las actividades principales del encargado de pagos es elaborar los cheques de finiquitos, el trámite de finiquito se da al trabajador por parte del patrón cuando la relación laboral entre ambos se da por terminada. La liquidación es propiamente una indemnización que se debe pagar al trabajador cuando la responsabilidad de la rescisión recae en el patrón. En el manual de remuneraciones 2020, municipio de Rincón de Romos, Ags. se establece lo siguiente:

c) Terminación de la Relación Laboral entre el Municipio y sus Trabajadores.

La relación laboral entre el Municipio y un trabajador contratado por tiempo determinado e indeterminado termina por las siguientes causas:

I.- Cuando la materia objeto del nombramiento o el plazo especificado en el mismo haya cumplido.

II.- Cuando de forma anticipada, se desee terminar la relación laboral por mutuo consentimiento de las partes.

III.- Cuando de forma anticipada, se cese al servidor público por incumplimiento de las obligaciones propias de su cargo.

IV.- Por muerte del trabajador.

V.- Por concluir el contrato laboral [37].

En la administración gubernamental es importantes conocer la forma de utilizar el presupuesto por lo que la ley general de contabilidad nos define cada uno de los momentos contables que se utilizan en la administración pública.

El primer momento contable es el comprometido, este momento contable se realiza en el área de compras, posteriormente el Gasto devengado es el momento contable que refleja el reconocimiento de una obligación de pago a favor de terceros por la recepción

de conformidad de bienes, servicios y obras oportunamente contratados; así como de las obligaciones que derivan de tratados, leyes, decretos, resoluciones y sentencias definitivas. El siguiente momento es el gasto ejercido, es el momento contable que refleja la emisión de una cuenta por liquidar certificada o documento equivalente debidamente aprobado por la autoridad competente. Por último, se tiene el gasto pagado que es el momento contable que refleja la cancelación total o parcial de las obligaciones de pago, que se concreta mediante el desembolso de efectivo o cualquier otro medio de pago [30].

Para tener una buena administración pública, de los ingresos y egresos es importantes saber diferenciar y utilizar las diferentes pólizas contables, entre esa clasificación se encuentran las Póliza de diario., en este tipo de póliza se deben registrar y anexar los comprobantes de aquellas operaciones del negocio por las cuales no se tenga que hacer algún movimiento bancario en la cuenta del negocio; es decir, la póliza de diario es la que se elabora cuando la operación no implica una entrada de dinero al banco a través de una ficha de depósito ni una salida por la cual se deba elaborar un cheque [38].

En las pólizas de egresos se deben registrar y anexar los comprobantes de aquellas operaciones del negocio en las cuales se haya elaborado un cheque como medio de pago; es decir, la póliza de egresos o cheque, como su nombre lo indica, es la que se elabora cuando la operación implica una salida de dinero del banco a través de un cheque [39]. En las Pólizas de ingresos se deben registrar y anexar los comprobantes de aquellas operaciones del negocio por las cuales se haya elaborado un depósito en la cuenta de cheques del negocio; es decir, la póliza de ingresos se elabora cuando la operación implica una entrada de dinero al banco a través de una ficha de depósito [40].

Es necesario capturar estas pólizas en un sistema para tener mayor orden y control de la información, por lo que es el sistema de contabilidad gubernamental que cada ente público utiliza como instrumento de la administración financiera gubernamental. En este caso se usa el sistema **SACGNET** el cuál es una herramienta desarrollada por el INDETEC que facilita e integra las operaciones presupuestales, administrativas,

contables y financieras, que construye automáticamente la contabilidad gubernamental armonizada con un enfoque de gestión [41].



Imagen 10: Sistema SAACG.NET Fuente: [42].

Luego de conocer un poco sobre la administración pública es necesario generar un manual de operaciones, entendiéndose como un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia [43].

En el libro “El manual de procedimientos: ¿quién, ¿qué, ¿cómo y cuándo?” de Daniela Stagnaro, Jorge Camblong y Jorge Nicolini menciona que: “Si tomamos y analizamos las dos palabras claves de este subtítulo, encontramos: “manual” y “procedimientos”. Entonces, remitiéndonos al Diccionario de la Lengua Española Real Academia Española, hallamos tres acepciones posibles para la palabra “procedimiento”, a saber:

1. Acción de proceder.
2. Método de ejecutar algunas cosas.
3. Actuación por trámites judiciales o administrativos.

En nuestro caso, la segunda acepción es la más adecuada: reemplazar “cosas” por “tareas”, podemos inferir que un procedimiento es el “método mediante el cual debemos ejecutar las tareas” y, por lo tanto, un manual de procedimientos puede entenderse como un conjunto de procedimientos, que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una determinada actividad, definimos la actividad como un conjunto de tareas que deben realizarse de una determinada forma y en un determinado orden [44].

La guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la dirección general de programación, organización y presupuesto a través de la dirección de organización de la SER (Secretaría de Relaciones Exteriores) establece que los

manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo [45].

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El “manual de procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalar generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse [45].

Los manuales administrativos, en general, son documentos que contienen información ordenada y sistematizada de la empresa; así como datos agrupados para crear sistemas de información, ya sean de organización, de procedimientos, de áreas funcionales, de operación, entre muchos otros. Es decir, los manuales presentan una visión de conjunto del organismo social, además de la ejecución correcta de las actividades a realizar por los integrantes del mismo, para propiciar la uniformidad del trabajo. Representan, asimismo, una guía que da soporte para la organización y comunicación, al presentar información importante de la empresa, de mucha utilidad, para lograr una eficiente administración.

Tienen como objetivos:

1. Establecer los sistemas administrativos de la organización.
2. Facilitar la comprensión de objetivos, funciones, estructuras, procedimientos, etc.
3. Definir funciones y responsabilidades de los puestos en la organización.
4. Evitar duplicidades.

5. Reducir costos [46].

Es importante contar con un manual que permita servir como un instrumento de apoyo para las personas que laboran en el área de trabajo y quienes en un futuro ingresen a ella para tener un excelente desempeño, en la administración pública deben de conocerse documentos legales para el ejercicio adecuado del recurso público y trabajar por el bienestar de la ciudadanía.

Al conocer las distintas actividades y funciones de una organización el desarrollo es continuo y óptimo, las actividades de la administración pública no son desarrolladas por unas cuantas personas, existe una relación con otras dependencias estatales y federales para poder cumplir con las normativas que aplican en el H. Ayuntamiento. Una de las dependencias que tiene relación es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual es el organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de integración operativa tripartita, al cual la Ley del Seguro Social (LSS), encomienda la organización y administración de la Seguridad Social, con el carácter de organismo fiscal autónomo, como se establece en los artículos 4o. y 5o. de la LSS [47].

Otra dependencia es el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes (ISSSSPEA), cuyo objetivo es otorgar prestaciones de seguridad y servicios sociales en términos de la ley de seguridad y servicios sociales para los servidores públicos del estado de Aguascalientes y a los familiares beneficiarios [48].

Otra dependencia en la que se tiene mayor relación y comunicación es el Servicio de Administración Tributaria (SAT), es una dependencia de la Administración Pública Federal que se encarga de recaudar los recursos tributarios y aduaneros que la ley prevé, otorgar a los contribuyentes las herramientas necesarias para que cumpla sus obligaciones fiscales, forma parte, como un órgano desconcentrado, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público [49].



CAPÍTULO 4

DESARROLLO

A continuación, se adentrará al lector a los puntos principales de la metodología del proyecto, en los cuales se especifican las deficiencias y dificultades que se encontraban en la dirección de la tesorería municipal en el desempeño de las actividades de las personas que laboran dentro de ella, así como algunos aspectos generales que se analizaron con la finalidad de mejorar lo propuesto.

La tesorería municipal es una dirección importante del ayuntamiento de Rincón de Romos, gracias a ella se administran correctamente los recursos que tiene el municipio, tiene como funciones el administrar los ingresos recaudados y otorgados al municipio, a su vez se encarga de los egresos municipales en cuestiones de pagos a proveedores, servicios, y apoyos que son realizados luego de tener los trámites correspondientes.

Dentro de sus actividades y áreas de trabajo se pudieron notar algunas deficiencias las cuales perjudicaban el funcionamiento y el desempeño de las personas que laboraban dentro de la dirección.

Para el desarrollo del proyecto se pensó en realizar una encuesta la cual serviría como herramienta para conocer la realidad en la que se encontraba la dirección de la tesorería municipal de Rincón de Romos, además de que gracias a ella se conoció cada una de las funciones y actividades que desempeñan las personas administrativas.

En la imagen 11 se anexa la entrevista que se realizó al personal para poder conocer algunos cuestionamientos sobre los procesos administrativos, el funcionamiento y desempeño en el área de trabajo.



**ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL**

NOMBRE	
PUESTO	

> RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

1. ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?

2. ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?

3. ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?

4. ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Si/No ¿Por qué?

5. ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?

6. ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien
recurre?

7. ¿Cres que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda
para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?

8. ¿Cómo consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Porqué?

9. Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo

10. Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo

11. ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?

12. ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder
desempeñar tus actividades? Si/No
¿Porqué?

13. ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor
tus actividades en el trabajo?

Imagen 11: Encuesta para personal Fuente: Propia.

Entre los problemas que se encontraron en la dirección fueron los siguientes problemas que describimos:

4.1.- Falta de capacitación y actualización:

Se vio que en la dirección de la tesorería existía poca capacitación, actualización y accesibilidad a los cursos impartidos por instancias gubernamentales y en ocasiones era restringida o limitada al personal.

Se realizó un sondeo con los trabajadores en el que se dió cuenta de que hace algunos años se apoyaba al personal administrativo con sus estudios de licenciatura; de tal forma que tuvieran mejores herramientas y conocimientos que aportaran a tener un buen desempeño en el puesto de trabajo, desafortunadamente esta actividad se dejó de realizar.

En la dirección se notó que se cuentan con 17 personas que laboraban en los 3 departamentos de la tesorería; el departamento de ingresos contaba con 10 personas, el de egresos con 4 personas, el de fondos federales cuenta con una persona y finalmente se encontraba la tesorera quien era responsable de los 3 departamentos junto con el apoyo de su secretaria.

Tabla 01: Capacitación del personal Fuente: Propia.

CAPACITACIÓN DE PERSONAL		
MES	PERSONAS	TIPO
ENERO	0	NADIE RECIBIÓ
FEBRERO	0	NADIE RECIBIÓ
MARZO	4	NADIE RECIBIÓ
ABRIL	3	ARMONIZAMOS
MAYO	0	ARMONIZAMOS
TOTAL CAPACITADOS	7	
NO CAPACITADOS	10	
TOTAL EN DIRECCIÓN	17	

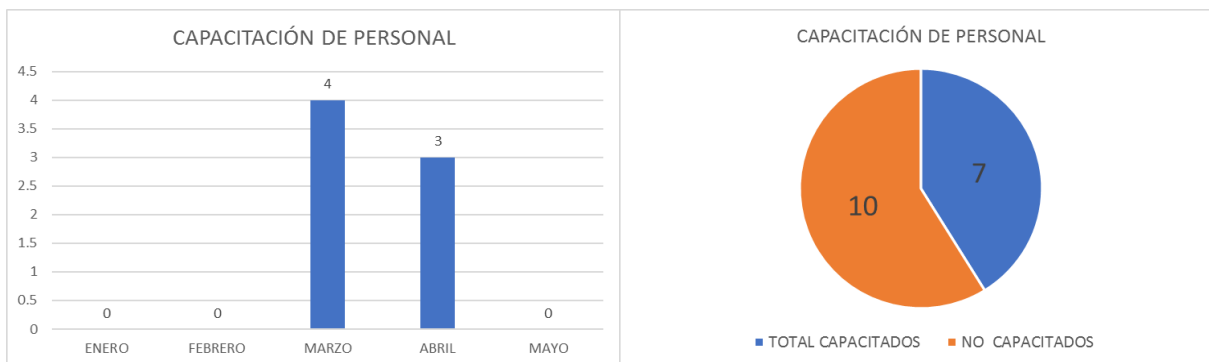


Gráfico 1: Capacitación del personal Fuente: Propia.

Existían personas con muchos años de servicio y algunas nuevas, una de las desventajas de las personas que tenían mayor edad y experiencia era la dificultad para hacer uso de las TICS (Tecnologías de la información y comunicaciones); anteriormente muchos de esos trámites eran realizados sin algún equipo de cómputo y toda la información se guardaba físicamente en los archiveros, todo esto generaba un exceso de papel en la documentación que se tenía. Algunas personas desconocían los sistemas que se manejan en la dirección, el sistema “INTEGRAL” y el sistema

“SACG.NET”. Era difícil generar el apoyo a los compañeros, en ocasiones se cometían más errores al realizar el trabajo encomendado.

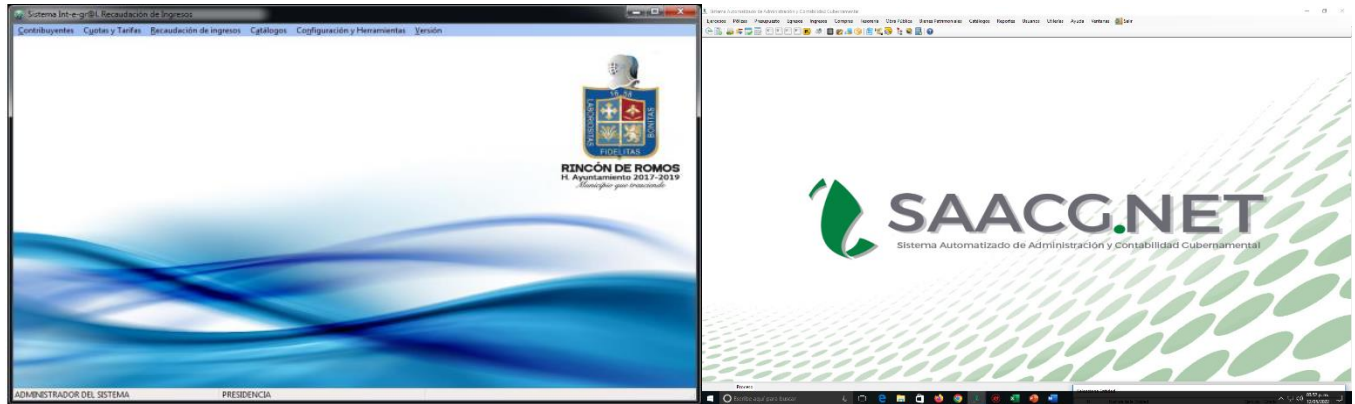


Imagen 12: Sistema Integral y SAACG.NET Fuente: Red interna de municipio

4.2.- Desconocimiento de la información:

La acumulación de actividades, el exceso de papeles, la dependencia de otras personas para realizar los distintos procedimientos generaba olvido en los trámites y actividades de ellas, por lo que al final de mes cuando se recordaban o se detectaban algunas inconsistencias dentro del sistema era algo complicado para volver a tener un buen control administrativo, además al no tener una capacitación y una actualización de las cosas, en algunas ocasiones existía duda de la información que se generaba debido a que se desconocía el significado de ella y las leyes o documentos que son de gran importancia dentro de la dirección de tesorería; uno de ellos la ley de ingresos, documento por el cual las cajeras hacen el cobro por los servicios prestados del municipio a la ciudadanía.

Se desconocía la normatividad del área y en algunas ocasiones se ignoraba la fundamentación de los tramites, la realización de su trabajo era complicado y los procedimientos no se llevaban adecuadamente como estaban establecidos. Se ignoraba el orden y secuencia en la información y actividades que desempeñaban algunos de los administrativos por lo que su efectividad era muy escasa.

En la imagen 13 se debió de realizar carpetas que corresponden al pago del IMSS, ISR, ISSSSPEA, ISN, en ella se puede mostrar que solo se encuentran 2 de las carpetas mencionadas anteriormente.

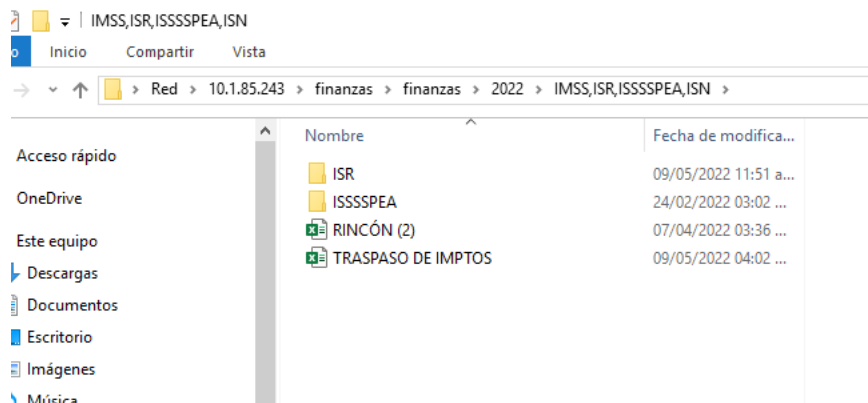


Imagen 13: Carpeta de pagos Fuente: Red local de tesorería.

El dejar el trabajo para otra fecha era un error que provocó el olvido del trámite de la documentación en fechas posteriores, por lo que cuando se requería la información jamás se podía tener acceso a ella porque nunca existió.

Al tener desconocimiento de la información se observó que en el área de trabajo sucedían algunos errores en la captura del sistema contable, los empleados carecían de los conocimientos o pocas veces realizaban esas actividades.

Las causas más comunes en las que se capturaba erróneamente la información era por descuidos en las capturas del sistema, algunas ocasiones el personal acudía indispuerto al área de trabajo por algún malestar corporal, un estado de ánimo indebido y al estar distraídos en el trabajo se capturaban datos incorrectos en el sistema, algunos de ellos si se detectaban en el momento, pero otros se dejaban pasar y afectaban al fin de mes las conciliaciones bancarias por lo que hacían más difícil la identificación de los errores.

En algunas ocasiones se cancelaban pólizas por duplicidad de información, algunos cheques fueron cancelados porque a la hora de la impresión salían con algún error.

Poliza	Fecha	Estatus	Concepto	Importe	Cheque	Importe
I00004	03/01/2022	Cancelada	03 ENERO SERIE C FACT 586 FOLIOS 9244 AL 9345	366.158.78		0.0000
C00555	15/03/2022	Cancelada	PARTICIPACIONES 2022 PAGADO NOMINA SINDICALIZADOS 1RA...	2.732.852.82		234637
C00564	15/03/2022	Cancelada	PARTICIPACIONES 2022 PAGADO NOMINA OYA 1RA QUINCENA ...	7.525.926.36		941766
C00749	30/03/2022	Cancelada	PARTICIPACIONES 2022 PAGADO NOMINA SINDICALIZADOS 2DA...	485.008.82		256390
P01377	29/04/2022	Cancelada	Gasto Modificado Folio: 21 (Ampliación) Ejercicio: 2022 FORTAMUN ...	0.11		0.0000

Imagen 14: Pólizas canceladas Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón

Tabla 02: Cheques cancelados Fuente: Propia.

CHEQUES CANCELADOS DE ENERO A MAYO	
PARTICIPACIONES	19
INGRESOS PROPIOS	20
FONDO IV	0
SIIM	4
TOTAL	43

En la tabla 2 se muestran los cheques que fueron cancelados por la persona encargada de elaborarlos, estos cheques eran cancelados por error de impresión, datos incorrectos o duplicidad de los mismos.

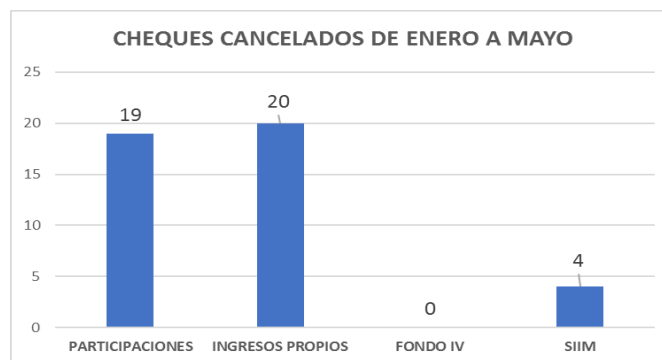


Gráfico 2: Cheques cancelados

Se puede observar en el gráfico 2 que los cheques que más se cancelaron fueron los de ingresos propios porque era la cuenta más usada por el encargado de pago y la que no tuvo ningún cheque cancelado fue la cuenta de FONDO IV.

Los errores en el sistema SACG.NET perjudicaban la realización de las conciliaciones bancarias, por lo que una de las tareas de la encargada de egresos era detectarlos, aunque le llevaba varios días en la búsqueda de los errores y su corrección antes de terminar el mes.

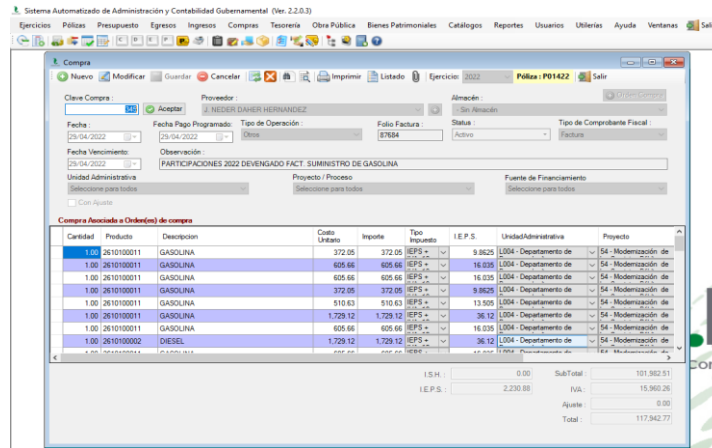


Imagen 15: Captura en sistema Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón.

**Municipio de Rincón de Romos
AGUASCALIENTES**

Auxiliares de Cuentas del 01/abr/2022 al 30/abr/2022
Con saldo y movimientos: (De la cuenta: 2117-04-01 a la 2117-04-09)

Fecha y hora de impresión: 03/05/2022

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo Inicial	Movimientos del Periodo	Saldo	
Fecha	Beneficiario		Cargos	Abonos	
2117-04-01	CAJA DE AHORRO	\$0.00	\$212,208.00	\$212,208.00	\$0.00
020821 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$27,800.00
020932 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$25,300.00
020623 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$20,300.00
020987 13/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$28,600.00
020981 13/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$26,800.00
020644 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$22,700.00
020987 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$22,700.00
020996 29/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$20,300.00
021002 29/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$20,000.00
021034 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$27,800.00
021032 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$27,100.00
021036 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$25,300.00
021038 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$24,100.00
021037 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$22,700.00
2117-04-02	PRESTAMOS DE CAJA DE AHORRO	\$0.00	\$82,106.08	\$82,106.08	\$0.00
020921 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$8,820.28
020922 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$10,296.28
020923 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$8,368.83
020987 13/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$14,440.85
020981 13/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$22,810.88
020984 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$11,837.88
020987 13/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$11,837.88
020996 29/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$7,388.83
021002 29/04/2022	SINDICATO UNICO DE T				\$8,820.28
021034 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$6,169.30
021038 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$3,875.00
021036 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$7,388.83
021032 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$10,827.85
021037 29/04/2022	MUNICIPIO DE RINCÓN				\$12,563.13
2117-04-03	CUOTA SINDICAL	\$0.00	\$2,989.00	\$2,989.00	\$0.00

Imagen 16: Cambio de errores Fuente: Sistema SAAC.NET Municipio de Rincón.

Uno de los problemas que se miró es que en la tesorería manejan varias cuentas y en algunas ocasiones cuando se capturaba en el sistema se confundían y se pagaba con otra cuenta que era errónea, lo que generaba complicaciones al mezclar los saldos de las cuentas bancarias.

4.3.- Carga de trabajo en el personal del área:

Debido a que en la dirección se cuenta con poco personal para cumplir con las actividades encomendadas en algunas temporadas se acumuló el trabajo para el personal administrativo del área, como pocas veces se comprendía las funciones de los compañeros se dificultaba el apoyo, se complicaba la búsqueda de los archivos digitales que se debían alimentar, o bien se desconocía que hacer para disminuir el trabajo que se tenía.

Tabla 03: Pólizas escaneadas Fuente: Propia.

PÓLIZAS ESCANEADAS POR MES		
MES	TIPO DE PÓLIZA	CANTIDAD
ENERO	Conciliaciones bancarias	22
	Pólizas de ingresos	113
	Pólizas de FISMDF	26
	Pólizas de FORTAMUN	17
	Pólizas Letra C	126
	Pólizas Letra D	22
	Pólizas Letra P	13
	Pólizas Letra E	2
	Pólizas Resarcitorio	13
	TOTAL	354
FEBRERO	Conciliaciones bancarias	21
	Pólizas de ingresos	83
	Pólizas de FISMDF	13
	Pólizas de FORTAMUN	18
	Pólizas Letra C	235
	Pólizas Letra D	40
	Pólizas Letra P	12
	Pólizas Letra E	2
	Pólizas Resarcitorio	0
	TOTAL	424
MARZO	Conciliaciones bancarias	27
	Pólizas de ingresos	81
	Pólizas de FISMDF	24
	Pólizas de FORTAMUN	41
	Pólizas Letra C	245
	Pólizas Letra D	43
	Pólizas Letra P	15
	Pólizas Letra E	3
	Pólizas Resarcitorio	14
	TOTAL	493

En el mes de marzo el número de pólizas fue el más alto, por lo que se generaron más documentos en el mes y al tener que realizar el trámite correspondiente se acumulaba la información y el avance en la digitalización era lento, por lo que en ese mes la información fue entregada al OSFAGS en una fecha posterior a la fecha de entrega,

además de que el sistema SACG.NET fue actualizado por una semana, de tal forma que se detuvieron las actividades administrativas que requerían del uso del sistema.

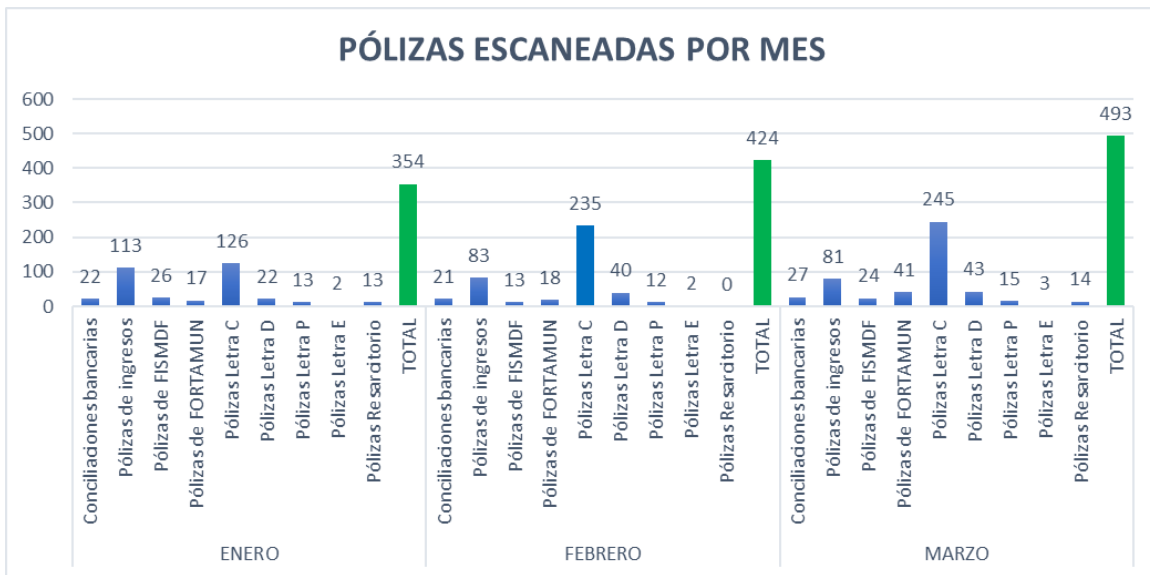


Gráfico 3: Pólizas escaneadas por mes Fuente: Propia.

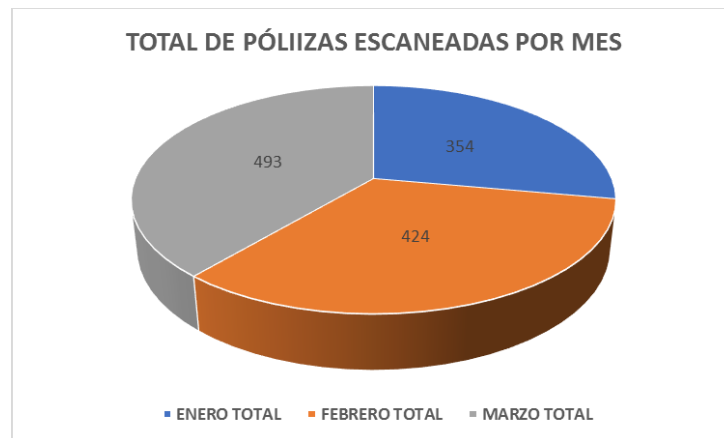


Gráfico 4: Total de pólizas por mes Fuente: Propia.

La persona encargada de los cheques realizó durante el periodo de enero a abril varios cheques, los cuales fueron solicitados en algunas ocasiones de un día para otro, por lo que en algunos meses el número de cheques realizados fue elevado.

La cuenta en la que más se realizaron cheques fue la de participaciones, por lo que en algunas ocasiones se pedía el apoyo de los compañeros para tenerlos a tiempo.

Tabla 04: Pólizas escaneadas Fuente: Propia.

CHEQUES REALIZADOS		
CUENTA	MES	CANTIDAD
PARTICIPACIONES	ENERO	31
	FEBRERO	82
	MARZO	22
	ABRIL	111
	TOTAL	246
INGRESOS PROPIOS	ENERO	24
	FEBRERO	34
	MARZO	59
	ABRIL	28
	TOTAL	145
FONDO IV	ENERO	2
	FEBRERO	3
	MARZO	3
	ABRIL	2
	TOTAL	10
SIIM	ENERO	5
	FEBRERO	2
	MARZO	3
	ABRIL	3
	TOTAL	13

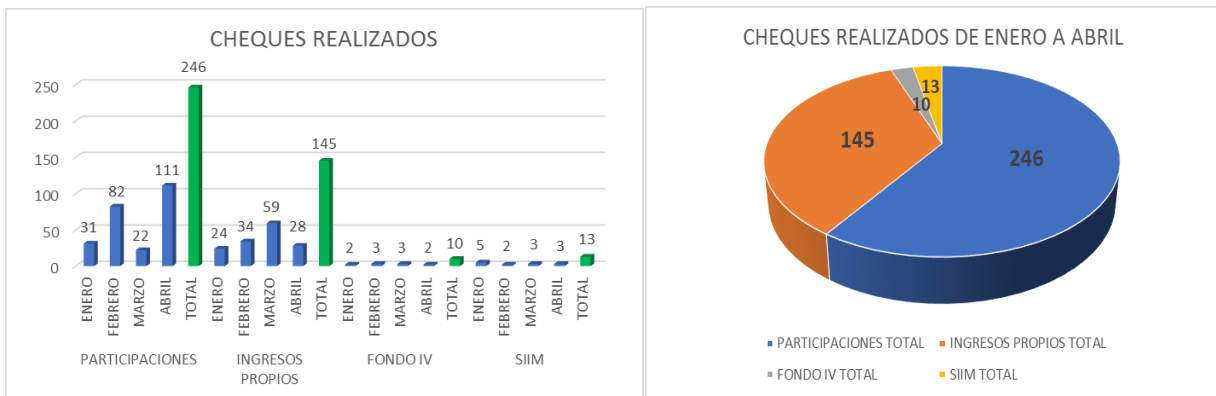


Gráfico 5: Cheques realizados Fuente: Propia.

Un claro ejemplo de la acumulación del trabajo fue este tiempo que vivieron en la pandemia, desafortunadamente algunos de las personas del área resultaron afectadas con la enfermedad, por lo que tuvieron que ausentarse del trabajo por 2 semanas, lo que generó que se acumularan los tramites y pocas veces se podía avanzar en el proceso administrativo debido a que se dependía de los compañeros para cumplir con éxito las tareas asignadas. Este problema generó el aumento de niveles de estrés en el personal administrativo, incremento de documentación por revisar y entregar para

poder cumplir con los cierres de los periodos y tener adecuadamente la cuenta pública de cada mes.



Imagen 17: Exceso de documentación Fuente: Propia.

La imagen 26 muestra como en el área del escaneo se acumuló demasiado trabajo, por lo que se tenía mal aspecto con la información y se maltrataba la documentación, ya que debió guardarse correctamente en los lugares asignados.

4.4.- Mala comunicación y organización:

Otra de las problemáticas que se pudieron notar es que en ciertas ocasiones faltaba la comunicación adecuada entre los compañeros de trabajo, se tenía dificultad para poder cumplir con las actividades de cada uno en tiempo y forma, por lo que era difícil poder realizar los cierres del mes, existían procedimientos que faltaban de realizar sus trámites, o bien solo unas veces se publicaban los documentos en el portal del municipio en las fechas establecidas.

Por lo que se generaba lo siguiente:

1. Poco cumplimiento para lograr los objetivos en el tiempo determinado.
2. El ambiente laboral era inapropiado debido a que se tenía una inconformidad o división entre los compañeros
3. Se propiciaba una desmotivación entre los compañeros al notar la falta de apoyo o la carga de trabajo hacia su persona y existía un desgaste en la eficiencia y desempeño al tener una desmotivación en la persona.

Todo dependía de la administración y de la rapidez que se les diera a los trámites y del presupuesto que se disponía para pagarlos. En algunas ocasiones existía

preferencia en los pagos de algunos trámites. Esto generaba enojo e inconformidad por parte de los usuarios y proveedores.

En algunas ocasiones los compañeros tardaban los tramites o no informaban el estado de estos y se retrasaban los pagos en el área de tesorería, se perjudicaba la entrega oportuna de la información comprobatoria y justificativa al término del mes.

En algunas áreas no existía una limpieza adecuada por parte de las personas, por lo que al no apresurar los tramites se acumulaba la información y en ocasiones se olvidaba lo que se tenía que hacer.

En la imagen 18 se puede notar como se rezagó la información que se debía de escanear debido a que se entregó la documentación después de la fecha establecida y se complicó el trabajo del administrativo acumulándose la información en el área.



Imagen 18: Escaneo de información Fuente: Propia.

4.5.- Rotación del personal:

En algunos puestos de trabajo existió la rotación del personal debido al cambio de administración. En la dirección laboraban personas de confianza, personas con base y personas sindicalizadas.

En el tiempo que se realizaron las residencias llegaron al departamento de ingresos y catastro 6 personas de nuevo ingreso, ya que las personas que se encontraban en esos puestos concluyeron su periodo laboral. En el área de egresos se notó que hay mucho trabajo por realizar, por lo que con el poco personal se buscó tener las cosas en las fechas indicadas.

Tabla 05: Personal de la dirección Fuente: Propia.

PERSONAL	
CON ANTIGÜEDAD	9
NUEVO INGRESO	6



Gráfico 6: Porcentaje del personal Fuente: Propia.

4.6.- Fallas en los equipos que se utilizan:

Una problemática notable que se encontraba en el área de trabajo era la falla en los equipos de cómputo, los cuales eran necesarios para poder desempeñar las funciones administrativas, la mayor parte del trabajo dependía de ellos para poder tener un control y resguardo de la información de forma electrónica.

La mayor parte de los equipos eran antiguos y el funcionamiento era inadecuado, los equipos carecían de licencias oficiales para poder tener el funcionamiento correcto y así poder realizar las actividades que eran necesarias. El acceso al internet en ciertas ocasiones era difícil, se saturaba la red y la señal era lenta por lo que esto complicaba el acceso al sistema que se utiliza para tener el control de la información; además de que al realizar los pagos de proveedores y/o servicios se saturaba la banca digital en la red.

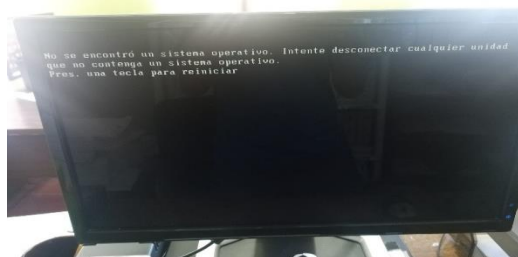


Imagen 19: Falla de equipo de cómputo Fuente: Propia.

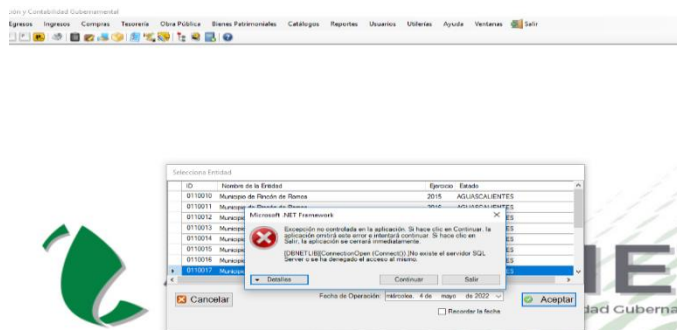


Imagen 20: Falla en el sistema Fuente: Propia.

4.7.- Condiciones del mobiliario y del equipo inadecuadas:

Una de las limitantes es que las condiciones del equipo de cómputo y mobiliario eran inadecuadas, además de que hacía falta más mobiliario para poder cumplir con las especificaciones y actividades. Para el resguardo de la información física era necesario un lugar de almacenamiento más grande, se necesitaba una escalera adecuada para poderla usar en el acomodo del resguardo de la información física.



Imagen 21: Stand lleno Fuente: Propia.

En la imagen 21 se puede notar que con el exceso de información se llenaban rápido los espacios disponibles y asignados para resguardar la información de la cuenta pública, según las indicaciones que se mencionaban por la secretaria del ayuntamiento era mantener la documentación física por 3 años en el área de trabajo porque era necesaria para la auditoria que se realizaba a la administración cada año.

Al hacer falta lugares disponibles para guardar la información se colocaban los libros en el suelo, obviamente las condiciones eran inadecuadas y se corría el peligro de que se mojarán o se maltratarán fácilmente.



Imagen 22: Libros en el piso Fuente: Propia.

Una condición insegura que se presentaba en el área de trabajo era al guardar los libros en la parte superior de los stands, la escalera con la que se contaba era pequeña y al subir a la parte superior existía un riesgo en las personas por lo que se dificultaba el acomodo de la información para poder guardarla con facilidad.

Además, la escalera se encontraba un poco quebrada por lo que en cualquier momento pudiera provocar un accidente, su tamaño dificultaba el acomodo correcto de los libros y afectaba la integridad de las personas y se podía generar un accidente de trabajo.



Imagen 23: Libros en el piso Fuente: Propia.



CAPÍTULO 5

RESULTADOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabelion de Arteaga

A continuación, se adentrará al lector a los puntos finales del proyecto en los cuales se especifican los logros y resultados que se obtuvieron después de la realización del proyecto, así como algunos aspectos que podrían ser tomados en cuenta para desarrollarse en un futuro y así mejorar las condiciones de las áreas de trabajo y los procedimientos.

Luego de seguir las fechas establecidas por nuestro cronograma se desarrolló una encuesta para conocer el resultado de la implementación de nuestro manual de operaciones y para saber el impacto que se tuvo después de capacitar al personal de la dirección de la tesorería municipal; por lo cual anexamos la encuesta que se llevó y así conocer nuestros resultados.


	DIRECCIÓN:	
	DEPARTAMENTO	
	FUNCIÓN	
	NOMBRE:	
Contesta las preguntas con forma sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		

Imagen 24: Encuesta de satisfacción Fuente: Propia.

5.1.- Plan de capacitación:

Se realizó un plan de capacitación y evaluación del 02 al 10 de mayo del 2022, donde se mostró el contenido de dicho manual a los compañeros de la dirección de la tesorería municipal a fin de que se pudieran obtener mejores resultados en las cuestiones administrativas del área.

Tabla 06: Plan de capacitación Fuente: Propia.

 TESORERIA MUNICIPAL DE RINCÓN DE ROMOS			
JORNADA DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN			
FECHA:		02/05/2022 AL 10 /05/2022	
NOMBRE:	FECHA DE APLICACIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	
Ma de la Luz Marin Macias	02/05/2022	03/05/2022	
María del Refugio Diaz Torres	02/05/2022	03/05/2022	
Ma Ines Gomez	03/05/2022	04/05/2022	
Nancy Mirella Saucedo Aguilar	03/05/2022	05/05/2022	
Janeth Aracely Ovalle Mendoza	04/05/2022	05/05/2022	
Citlali Alejandra Martinez Puentes	05/05/2022	06/05/2022	
Rocio Rodriguez V	05/05/2022	06/05/2022	
María Fernanda Martinez	06/05/2022	09/05/2022	
Norma Angelica Romo García	09/05/2022	09/05/2022	
Jose Arturo Salazar Arrieta	09/05/2022	10/05/2022	
Juan Carlos Velázquez Romero	10/05/2022	10/05/2022	

Del total de personas que laboran en la dirección de la tesorería municipal solo se logró capacitar con el manual a 11 personas debido a que algunas de ellas se encontraban ausentes del área de trabajo y faltó la oportunidad de presentarles el proyecto debido a que no se coincidía en los horarios laborales; en cambio se pudieron obtener buenos resultados y aceptación por parte de las personas que laboran en la dirección.



Imagen 25: Personal de tesorería Fuente: Propia.



Imagen 26: Capacitación Fuente: Propia.

La empatía de las personas y la disponibilidad que presentaban sirvió para poder desarrollar la capacitación y se lograron los objetivos del proyecto. Gracias a la enseñanza y la implementación del manual de operaciones se adquirió una mejor preparación del personal del área, se logró enseñar a los nuevos trabajadores de la dirección y a los que tenían algo de experiencia laboral en la dirección para conocer las funciones de su puesto de trabajo y las actividades que desempeñan los compañeros dentro de la dirección municipal.

Con ello se tuvo un mejor conocimiento sobre los procesos administrativos, además de que se mejoró la rapidez y efectividad de las personas a fin de que pudieran entregar en tiempo y forma cada uno de los trámites para hacer los cierres correspondientes y así terminar las actividades asignadas en el tiempo requerido por lo que se tuvo tener un buen servicio hacia los compañeros de otras áreas y a la ciudadanía que requería algún trámite de algún departamento de la dirección.

Del total de personas capacitadas y encuestadas se obtuvo una buena respuesta de ellas, en dicha encuesta se mencionaba que la ponderación se establecía **del 5 al 1 donde 5 era bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 malo y 1 demasiado malo**, se conoció una respuesta favorable de 7 personas con la ponderación mayor, mientras que el resto decía que el manual era bueno; por lo que el porcentaje de aceptación fue considerado como favorable.

Se anexó el grafico correspondiente a la pregunta mencionada anteriormente de la evaluación realizada luego de implementar nuestro manual de operaciones.

Tabla 07: Opinión sobre manual Fuente: Propia.

¿Qué tan bueno fue la creación del manual?					
PONDERACIÓN	5	4	3	2	1
CANTIDAD	7	4	0	0	0
PORCENTAJE	63.6363636	36.3636364	0	0	0

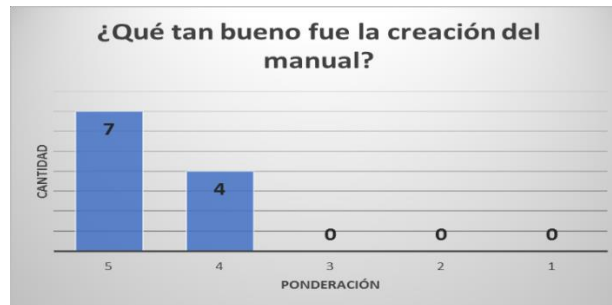


Gráfico 7: Opinión sobre manual Fuente: Propia.

Luego de recibir la capacitación se realizó una charla con las personas de la dirección para pedir el apoyo y disponibilidad con los compañeros de trabajo y así evitar las cargas de trabajo en las personas; de tal forma que todos se ayudaran a sus compañeros de trabajo al notar la acumulación de información y ayudar a cubrir sus actividades los días que solicitaran algún permiso o vacaciones.

La comunicación, el dialogo y el trabajo en equipo ayudaron a tener un buen flujo de la información de la dirección y así poder terminar en tiempo las actividades solicitadas.

Tabla 08: Opinión sobre comunicación Fuente: Propia.

¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	10	1
PORCENTAJE	90.90909091	9.090909091

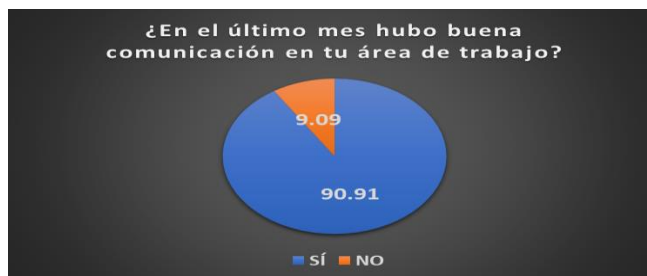


Gráfico 8: Porcentaje de opinión sobre comunicación Fuente: Propia.

Se tuvo una participación positiva por parte de las personas de la dirección para poder sacar los pendientes de tramites que eran requeridos en el mes.

En este tiempo se logró tener una mejor integración de las personas y se mantuvo el respeto hacia los compañeros, se practicaron los valores en el área de trabajo, se generó una buena convivencia y mejor organización además de obtener una gran colaboración y trabajo en equipo con los demás compañeros.

5.2.- Mejora de trabajo en equipo:

El trabajo en equipo generó estabilidad en los trabajadores del área, además de que gracias a una buena relación con los compañeros el ambiente de trabajo resultó más positivo. Se sabe que el trabajo en equipo debe de ser realizado en el área para poder cumplir con los objetivos y gracias al conocimiento de las funciones de los compañeros se logró apoyar en las actividades que desempeñan algunos compañeros del área.

Gracias al buen trabajo realizado en equipo se apoyó a los compañeros en el rezago de trámites y actividades que se tenían; por lo que fue de gran ayuda para poder terminar en tiempo y forma lo planeado al inicio del mes, cabe mencionar que la mayoría de las personas recibió apoyo en el mes y a su vez apoyó a los compañeros, esto quiere decir que se trabaja recíprocamente y se da el compañerismo.



Imagen 27: Personal de tesorería Fuente: Propia.

Tabla 09: Trabajo en equipo Fuente: Propia.

¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?					
PONDERACIÓN	5	4	3	2	1
CANTIDAD	2	8	1	0	0
PORCENTAJE	18.1818182	72.7272727	9.09090909	0	0



Gráfico 9: Trabajo en equipo Fuente: Propia.

Tabla 10: Ayuda en el área Fuente: Propia.

¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	9	2
PORCENTAJE	81.81818182	18.18181818
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	8	3
PORCENTAJE	72.72727273	27.27272727



Gráfico 10: Ayuda en el área Fuente: Propia.

Gracias al compañerismo y al trabajo en equipo cada uno de los distintos puestos de trabajo se tiene ordenada el área de trabajo, se evitó material innecesario en el área y se dio una buena presentación a la oficina, por lo que la implementación de las 5S's [100] fue demasiado importante y así se pueda localizar la información que se requiere.

A su vez en el último mes se mejoró la apariencia en los puestos de trabajo, se tuvo lugares más ordenados, por lo que era necesario entregar la documentación a los compañeros de trabajo en tiempo y forma sin dejar acumular los trámites y generar un exceso de trabajo.



Imagen 28: Limpieza en área de trabajo Fuente: Propia.

Tabla 11: Apariencia de área de trabajo Fuente: Propia.

¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	8	3
PORCENTAJE	72.72727273	27.27272727



Gráfico 11: Porcentaje de apariencia Fuente: Propia.

En imagen 29 se puede observar como con anterioridad uno de los problemas que existía era la falta de espacio para resguardar la información, además de que existía un desorden en los puestos de trabajo; por lo que se adquirió un nuevo espacio para poder almacenar los libros de la dirección además de que se ordenó el archivo que contine información y papelería de la oficina.

Claramente se puede notar un cambio considerable en la imagen 30, el cual da una vista distinta a la oficina, se puede tener un acceso rápido de lo que se busca.



Imagen 29: Mejora de archivo Fuente: Propia.

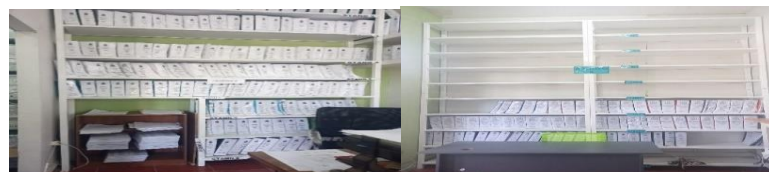



Imagen 30: Nuevo stand de información Fuente: Propia.

5.3.- Control de los procesos administrativos:

Para evitar el olvido de la información se implementó la creación de un check list (lista de verificación) para los puestos de trabajo que permitieron recordar las actividades que se desempeñan cada uno de los administrativos, además de que en esta revisión se anexó un apartado de observaciones, en el cual se pudiera colocar información relevante sobre alguna problemática, mejora u observación que surgiera en el área de trabajo.

Tabla 12: Check list Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL	
	DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO DE EGRESOS	
	FUNCIÓN	AUXILIAR DE EGRESOS (DEVENGADO Y EJERCIDO)	
	NOMBRE:	Janeth Acaceli Ovalle Mendoza	
		*: CUMPLIÓ	X: NO CUMPLIÓ
No.	ACTIVIDAD	REALIZADO	
1	Recepción de facturas		
2	Verificación de llegada de facturas al correo	*	
3	Descarga de todas las facturas del correo y XML del mes	*	
4	Guardar las facturas y XML en sus carpetas	*	
5	Relacion de las facturas en el archivo digital	X	
6	Entrega de facturas a administración y revisión	*	
7	Entrega a administración las facturas relacionadas	*	
8	Devolución de administración de los tramites entregados	*	
9	Verificación de los tramites y corroboración del contenido	X	
10	Procedimiento de devengado		
11	Realización de todos los devengados del mes	*	
12	Corroboración en el sistema que no falte ningún devengado		
13	Procedimiento de ejercido		
14	Realización de todos los ejercidos del mes	*	
15	Corroboración en el sistema que no falte ningún ejercido	X	
16	Devengado y ejercido de nominas		
17	Captura de todas las nominas	*	
18	Validación y cuadro de las nominas	*	
MES DE REALIZACIÓN		abr-22	
OBSERVACIONES		Debido a que fueron pocas pólizas pasadas de administración no se corroboraron los datos	
Janeth Acaceli Ovalle Mendoza		Irma Dominguez Aguilar	
ELABORÓ:		AUTORIZÓ:	

5.4.- Actualización del sistema:

Se solicitó a la tesorera la actualización de los equipos de cómputo para eliminar o disminuir los errores en los sistemas. Del 25 al 29 de abril del presente año se realizó

la actualización del sistema SACG.NET para solucionar algunas inconsistencias que se presentaban en meses pasados, los cuales afectaban el desarrollo en el sistema.

Tabla 13: Actualización Fuente: Propia.

¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	7	4
PORCENTAJE	63.63636364	36.36363636

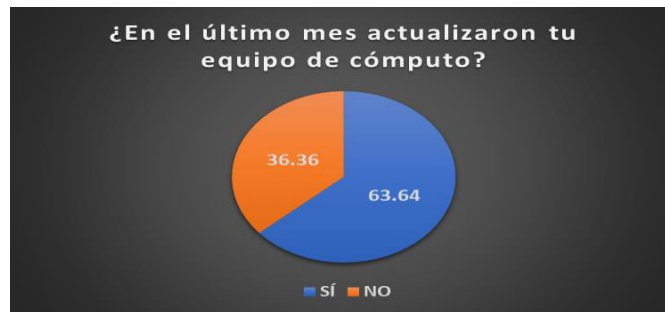


Gráfico 12: Porcentaje de actualización Fuente: Propia.

Cada cierto tiempo INDETEC quienes son los creadores del sistema SACG.NET realizan una nueva versión del sistema para hacer más fácil la utilización del sistema, además de que en las nuevas versiones incluye más herramientas que permitan tener un mejor control de la información que se captura en dicho sistema.

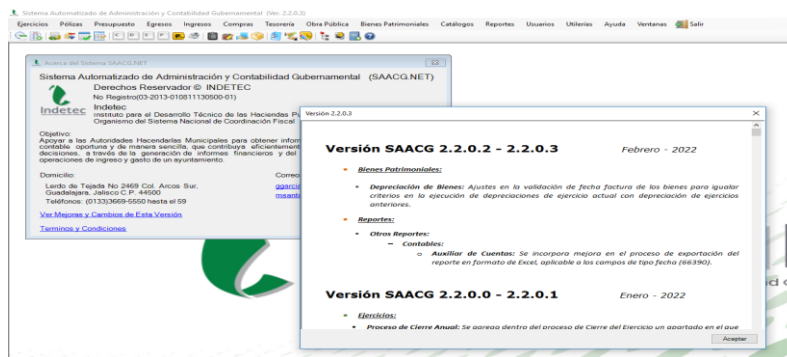


Imagen 31: Actualización de SAC.NET Fuente: Propia.

En 3 equipos de cómputo se compraron discos solidos que fueron instalados para ayudar a mejorar el sistema operativo de los mismos, además de que se compró una copiadora en el área de egresos para poder realizar los cheques que eran solicitados a la tesorería.

También fue solicitada la compra de una escalera con más altura para poder ser utilizada en el archivo de la documentación física, realizándose la requisición para tener su autorización y compra de lo solicitado.

5.5.- Recomendaciones generales:

Sabemos que conforme pasa el tiempo salen a la venta nuevos productos y artículos, además la actualización es importante para poder trabajar mejor; por lo que preguntamos a los administrativos que si creían necesario invertir en los equipos de trabajo y que así se pueda tener una mejor eficiencia en las actividades que desempeñan, fue así que el cien por ciento de las personas nos comentaron que era importante invertir para mejorar los equipos, o bien, si existe la posibilidad adquirir equipos nuevos los cuales serán un beneficio para la dirección.

Tabla 14: Opinión sobre inversión Fuente: Propia.

¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	11	0
PORCENTAJE	100	0

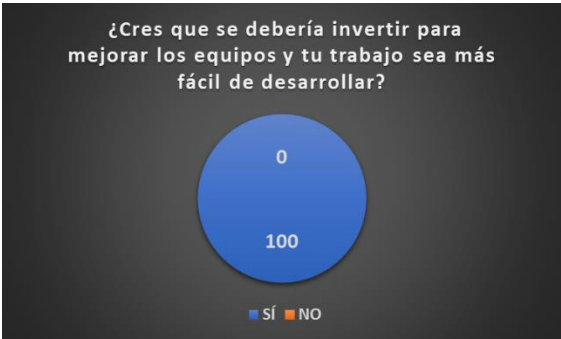


Gráfico 13: Porcentaje de opinión de inversión Fuente: Propia.

Otro de los cuestionamientos que se dijeron a las personas era que si creían necesario invertir en cursos de herramientas digitales como el paquete de Microsoft o de contabilidad para mejorar su eficiencia laboral, a lo que el 90 % nos contestó que si era de gran importancia para tener una mejor preparación y ser más eficientes, cabe mencionar que se hace la recomendación de que se capacite a todo el personal de la

dirección sin importar el puesto de trabajo y así estos conocimientos pueden ser compartidos con los compañeros de trabajo y tener un mejor desempeño laboral. Se debe de capacitar a los directivos y se recomienda dar la oportunidad y apoyo a los administrativos que laboran en la dirección.

Tabla 15: Opinión sobre inversión en capacitación Fuente: Propia.

¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		
RESPUESTA	SÍ	NO
CANTIDAD	10	1
PORCENTAJE	90.90909091	9.090909091

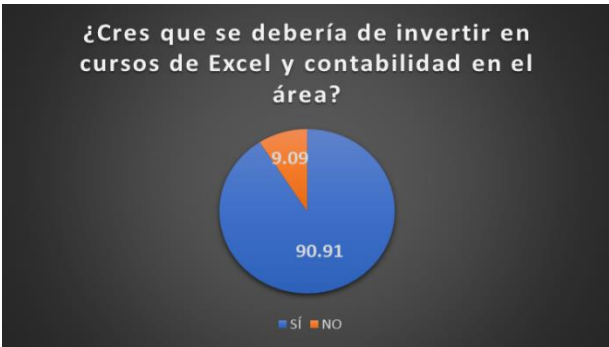
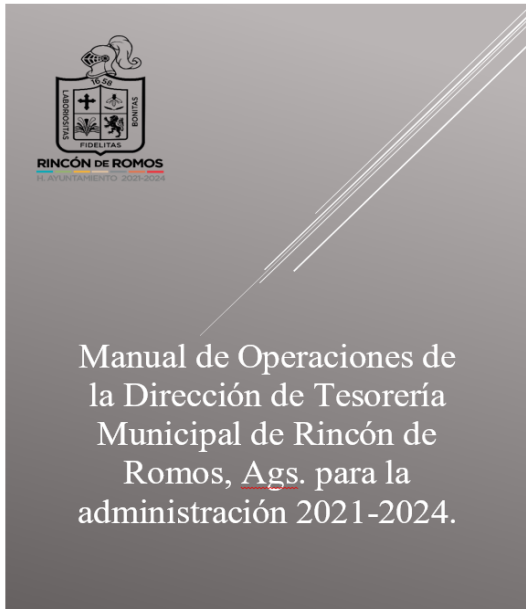


Gráfico 14: Porcentaje de opinión sobre capacitación Fuente: Propia.

A continuación anexamos parte del contenido de nuestro manual de operaciones, el cual sabemos que tiene que mejorar y es una excelente herramienta que debería de ser aplicada como un instrumento de oportunidad de crecimiento en las personas de la dirección de la tesorería.



Contenido

- > Justificación 3
- > Objetivo del manual 3
- > Misión y visión de la tesorería municipal: 3
- 1-Tesorería Municipal..... 5
 - 1-A-Tesorería municipal 5
 - 1-B- Secretaría 8
 - 1.1-Departamento de egresos..... 14
 - 1.1.1.- Auxiliar de egresos (Devengado – ejercido) 15
 - 1.1.2.- Auxiliar de Egresos (Pagado) 21
 - 1.1.3.- Auxiliar de archivo de la cuenta pública 30
 - 1.1.4 Encargada de Egresos 35
 - 1.2-Departamento de Ingresos y Catastro 44
 - 1.2.1.- Encargada de Ingresos y Catastro 49
 - 1.2.2.- Auxiliar de Ingresos 49
 - 1.2.3.- Cajera 50
 - 1.2.4.- Auxiliar de Catastro 0
 - 1.2.5.- Encargada del archivo de Ingresos y catastro 3
 - 1.2.6.- Auxiliar de recaudación 4
 - 1.2.6.- Recaudadores:..... 1
 - 1.3.- Departamento de Presupuesto 2
 - 1.3.1.- Encargada de Presupuesto 3
 - 1.4.- Departamento de fondos Federales 4
 - 1.4.1.- Encargada de Fondos Federales 5

Imagen 32: Portada del manual Fuente: Propia.

Se debe de verificar la llegada de alguna factura electrónica de los proveedores en el buzón de entrada del correo electrónico junto con su respectivo archivo XML, si existiera alguna nueva factura se debe de descargar e imprimirla.

Luego de descargar e imprimir los archivos PDF y XML de la factura se debe de guardar en la carpeta de facturas, que se ubica en la red de finanzas, para ello es necesario tener un orden en las carpetas teniendo una por cada proveedor que tiene el municipio, dentro de la carpeta se guardan por mes para tener un mejor control.

Después es necesario relacionar cada factura impresa en un archivo Excel que se tiene e imprimir la relación que se genera en el mismo día para entregarla al área de administración y ellos hagan el procedimiento correspondiente para que nuevamente regrese al área de tesorería municipal y dar seguimiento al trámite antes mencionado.

Luego de que llega la persona de administración con el procedimiento comprometido se debe de revisar que cada factura venga completa en su comprobación correspondiente

Cada documentación debe de contener en su información:

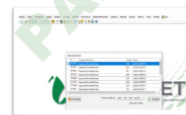
- Póliza del comprometido
- Factura
- Validación de factura
- Requisición u oficio
- Cotización
- Evidencia (fotografías)
- Orden de compra
- En algunos casos cuadros comparativos

Si la documentación contiene todo lo mencionado anteriormente se prosigue a devengar y ejercer la póliza del comprometido en el sistema para pasar al área de pago de contabilidad.

B) Proceso de devengado de pólizas

Devengado: Es el momento contable que refleja el reconocimiento de una obligación de pago a favor de terceros por la recepción de conformidad de bienes, servicios y obras oportunamente contratados.

La captura en el sistema SAGNET son desarrolladas por la persona administrativa, para entrar a el programa es necesario contar con un usuario y contraseña asignados por la persona de Sistemas.



Al ejecutar el programa es necesario ingresar en el año en curso o bien se puede buscar información de ejercicios anteriores junto al usuario y contraseñas asignados en periodo que fue dado de alta el usuario.

Imagen 33: Desarrollo del manual Fuente: Propia.

Ahí colocaremos el nombre del proveedor, no de factura, concepto, importe, fecha de recibido o en su caso fecha de pago, el estatus o número de póliza si el pago ya fue realizado.

B) Elaboración de cheques:

Serán elaborados los cheques que sean solicitados por la tesorería municipal, dichos cheques son impresos y será utilizado una plantilla de Excel que se tiene para imprimir los cheques. Se usará la chequera correspondiente a la cuenta que se requiere.



Entre las principales cuentas que se tienen existen las siguientes:

- Cheques cuenta (1091880283) D.A.P 2019-2020
- Cheques cuenta participaciones (1157488174) 2022
- Cheques cuenta ingresos propios (1157488204) 2022
- Cheques cuenta FORTAMUN IV (1157488156) 2022

A continuación, se presenta la hoja de Excel que se maneja para el control de los cheques elaborados de acuerdo a la cuenta solicitada, en el archivo debemos de colocar el No. de cheque, la fecha de elaboración, beneficiario, concepto, importe,

NO.	FECHA	BENEFICIARIO	CONCEPTO	IMPORTE	ESTADO	FECHA
1	20/01/2022	MANUTENCION DEL PASEO	RENTA	1.000.000	ENTREGADO	20/01/2022
2	20/01/2022	MANUTENCION DEL PASEO	RENTA	1.000.000	ENTREGADO	20/01/2022

el estatus del cheque para indicar si fue entregado o si se canceló por un error y finalmente el número de póliza.

Luego de tener llenas esas columnas nos posicionamos en la pestaña de

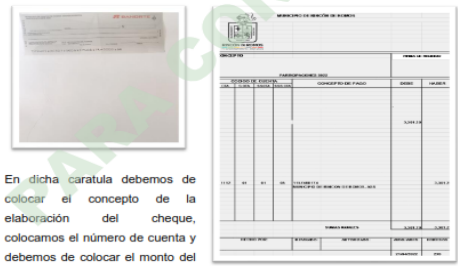


impresión de cheque para mandar a imprimir el cheque requerido.

En el cuadro del # colocamos el número del cheque que se requiere y en automático nos arrojará los campos de la fecha, beneficiario, importe y la letra del importe, esta plantilla ya está predeterminada para que realice dicha acción.



Colocamos el cheque en una hoja de papel y lo pegamos un poco para poder mandar a imprimirlo y sea elaborado correctamente, después de que salga lo despegamos y mandamos a imprimir la caratula que debe de llevar dicho cheque; esa la encontramos en otro de los archivos de Excel



En dicha caratula debemos de colocar el concepto de la elaboración del cheque, colocamos el número de cuenta y debemos de colocar el monto del cheque 2 veces, uno de ellos

Imagen 34: Área de pagos Fuente: Propia.



B) Armado de los libros

El armado de los libros es una de las actividades que debe de realizarse ya que luego de haber sido escaneados nuestros documentos den de guardarse pero se debe de tener un acceso rápido de la información, por lo que es de gran importancia que sepamos identificar donde se encuentra nuestra información física y saber cómo se clasifica, por lo que luego de tener todo el consecutivo de las distintas pólizas que se generaron a lo largo del mes se debe de crear los libros, esta es una tarea fácil que nos ayudará para conservar en un mejor estado la información con la que contamos, ya que esta puede ser requerida por los jefes, o en alguna auditoría, sabemos que nuestros documentos son soportes confiables de nuestra información, garantizándonos seguridad y transparencia en las actuaciones administrativas.



Para crear las portadas de los libros físicos usamos postes de metal para poder tener nuestros libros formados, luego de tenerlos creamos un documento de word con el logotipo del municipio y la clasificación de información que sea, esto para ubicarlas, al final imprimimos las hojas y las forramos.



Colocamos las pastas forradas en los libros y usamos 2 portadas de plástico para mantener en buen estado nuestros libros físicos

Finalmente tenemos nuestro libro físico para poderlo guardar en el archivo y si se requiere posteriormente sea utilizado para verificar la información.



C) Armado Digital de la Información Justificativa

Primeramente, para el armado de la carpeta digital de la información justificativa creamos una carpeta en el escritorio y la nombramos para poderla identificar conforme sea el mes al que corresponde, dentro de ella armamos las carpetas que sean necesarias para poder tener un mejor orden de la información, lo que la clasificación de la información es importante y dentro de cada una de las carpetas encontraremos la información relacionada a ellas.



Creamos nuestra nueva carpeta para armar nuestra carpeta digital de la información justificativa del mes que corresponde y asignamos el nombre que corresponda para poderla identificar, esto ayudara a que en un futuro cuando se requiera de la búsqueda de la información se localice con mayor rapidez.

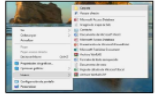


Imagen 35: Encargado de cuenta pública Fuente: Propia.

Finalmente anexamos el cronograma de actividades realizadas en el periodo de las residencias dentro de la dirección de la tesorería municipal. Se espera haber cumplido con las especificaciones y objetivos planteados.

Tabla 15: Cronograma de actividades Fuente: Propia.

	Actividades	Semana																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	Crear la propuesta del valor de la Dirección de la Tesorería Municipal 2021-2024	■																				
2	Revisión y aprobación por parte de la Encargada de la Dirección		■																			
3	Socialización de la propuesta de valor de la Dirección de la Tesorería Municipal 2021-2024		■	■																		
4	Definir el organigrama de la Dirección de Tesorería Municipal 2021-2024			■																		
5	Autorización y socialización del organigrama:				■																	
6	Selección de metodología para la elaboración del manual de puestos y funciones para elección de metodología a emplear		■	■																		
7	Elaboración de análisis y descripción de puestos y funciones				■	■																
8	Elaboración borrador del documento Manual de Puestos y Funciones 2021-2024 de la Dirección de Tesorería Municipal					■	■	■														
9	Revisión y autorización del documento Manual de Puestos y Funciones 2021-2024 de la Dirección de Tesorería Municipal								■													
10	Elaborar un programa de capacitación para dar a conocer el Manual de Puestos y Funciones 2021-									■												



CAPÍTULO 6
INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga
CONCLUSIONES

6.1.- Conclusiones del proyecto

Se ha terminado el proyecto de la creación del manual de operaciones y su implementación, uno de los propósitos es el introducir a cualquier persona interesada en conocer cómo se desempeña la organización, como se realizan las actividades que ejecuta cada una de las personas que laboran en ella, así como los elementos que la componen como lo son su estructura, los puestos, los procesos y procedimientos, las actividades, las políticas y reglas que se establecen en ella.

Por lo que al crear el manual se buscó la finalidad de que sirviera como una herramienta de trabajo para las personas que laboran dentro de la dirección y para el personal de nuevo ingreso que llegara al área de trabajo; por lo que al llegar a ella se conocería la descripción de las actividades a desempeñar, el manual podría ser un instrumento de apoyo cuando se requiriera en temporadas donde la carga de trabajo fuera mucha.

Es importante contar con la preparación y capacitación para sobresalir y poder desarrollar el trabajo con mayor facilidad y seguridad, es así como se tuvo la finalidad del manual para que fuera un antecedente que pudiera facilitar el trabajo en la tesorería, las direcciones y coordinaciones que integran el H. Ayuntamiento.

6.2.- Recomendaciones

Una de las recomendaciones es que el manual jamás sea un documento que se archive y se deje en el olvido por los directivos y personal que se encuentra a su cargo, se espera que sea un elemento que permita potencializar y explotar las habilidades de las personas que laboran el Ayuntamiento y que sea un elemento que pueda ayudar para crecer en el trabajo; existe algo que en lo personal me agrada de la industria, en ella que se tienen capacitaciones constantes donde luego de presentar una evaluación se da la oportunidad para subir de categoría y con ello puede existir un estímulo económico que permita seguir dando herramientas de capacitación al individuo.

Mediante el conductismo se puede crear y potencializar la cultura del esfuerzo por lo que esperamos que el manual sea del agrado de los directivos y del presidente para

poder trabajar y mejorarlo para que pueda ser implementado en las distintas áreas de trabajo, esto serviría para que se comenzará a capacitar a las personas poder tener una noción general de las distintas funciones del trabajo que corresponden a cada uno de los empleados, mediante la utilización del manual se ayudará a preparar a las personas que laboran en cualquier área y podrá servir como una herramienta de trabajo.

6.3.- Experiencia personal y profesional adquirida

En lo personal me gusta laborar donde estoy, sin embargo, aproximadamente tengo un año y medio en el que trabajo en el mismo puesto de trabajo y desempeño las mismas actividades que son asignadas en mi lugar, gracias al apoyo de los compañeros de trabajo he podido adquirir nuevas herramientas de trabajo y me han ayudado a comprender mejor cada una de las actividades que ellos desempeñan; además de que aunque no soy contador me ha llamado mucho la atención el poder aprender más sobre el tema, ya que se me hace de gran interés el aprender de contabilidad y con la ayuda de un manual o una herramienta similar se podrá estudiar y aprender nuevos conocimientos respecto al tema.

Gracias a la realización de las estadías me llevo más valores de los que ya tenía aprendido, uno de ellos el trabajo en equipo, gracias a ello se podía terminar el trabajo a tiempo, además de que el respeto y comunicación eran importantes hacia los compañeros y mi persona.

Hace algunos años al ingresar al tecnológico veía lejos el término de la carrera, aunque día a día nos iban dotando de herramientas y conocimientos para enfrentarnos a la vida y poder tener un buen sentido crítico que ayudara a generar soluciones en la vida laboral y en la vida propia, además de que hay una frase que me gusta mucho” Los tiempos de Dios son perfectos”.

En este tiempo he tenido la oportunidad de laborar en el sector público mediante una instancia municipal, mañana quizá esté en el sector privado, o bien, probablemente pueda administrar mi negocio personal, por lo que los conocimientos aprendidos en el aula deben de salir de los cuadernos y llevarse a la práctica.



CAPÍTULO 7
COMPETENCIAS
DESARROLLADAS

INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga

Sabemos que la finalidad del manual de operaciones es el desarrollar una mejor estructura y organización dentro de la empresa o lugar donde se implemente, a fin de que se lleve correctamente las actividades que ejecutan los miembros de la organización, por lo que al crear e implementar el manual de operaciones se pudieron adquirir las siguientes características:

- Desarrollé mi capacidad de aprendizaje de modo empírico.
- Llevé a la práctica los aprendizajes desarrollados durante la carrera.
- Apliqué habilidades de trabajo en equipo y cooperación con los miembros de la dirección de la tesorería.
- Adquirí un nuevo panorama de lo que es la responsabilidad laboral.
- Pude aprender nuevos conocimientos sobre las actividades de los puestos de trabajo, además de que se brindó la oportunidad de aprender el manejo de nuevos sistemas utilizados en la cuestión gubernamental.
- Desarrollé flexibilidad y capacidad de adaptación a nuevos entornos.
- Aprendí nuevas técnicas para la solución de problemas en relación con la dirección de tesorería municipal.
- Utilicé las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.
- Practiqué los valores aprendidos en casa, además de que se reforzaron los ya adquiridos en estos años de vida, esto ayudó para ser una mejor persona y así poder dar un excelente trato a las demás personas.



CAPÍTULO 8
FUENTES DE
INFORMACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga

ITPACC

A continuación, se presentan las fuentes de consulta que se realizaron durante la elaboración del presente proyecto.

[1] Presidencia Municipal Rincón de Romos, febrero 2022,
<https://goo.gl/maps/7fr7epPnWwHpZCW9A>.

[2] México mi país, 11/2022, <https://www.mexicomipais.com/rincon-de-romos>.

[3] Mapa de municipios de Aguascalientes con nombres. (s/f). Descargarmapas.net. 15 de noviembre de 2022, de
<https://descargarmapas.net/mexico/aguascalientes/mapa-estado-aguascalientes-municipios-nombres>.

[4] Ley Municipal para el estado de Aguascalientes, últimas reformas publicadas en la primera sección del Periódico Oficial del Estado, el lunes 28 de marzo de 2022, <https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/EDO-18-82.pdf>.

[5] Plan de Desarrollo Municipal Rincón de Romos 2021 2024, pág.63, 07 de marzo de 2022, <http://www.rinconderomos.gob.mx/assets/pdm-rincon-de-romos-2021---2024.pdf>.

[6] Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Rincón de Romos Aguascalientes, última Reforma Publicada en la Cuarta Sección del Periódico Oficial del Estado 10/01/2022,
<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/MUN-21.pdf>.

[7] Javier Rivera Luévano Toma Protesta como Presidente Municipal de Rincón de Romos. (s/f). Lagrilla.net, 15 de noviembre de 2022,
<https://www.lagrilla.net/2021/10/javier-rivera-luevano-toma-protesta.html>.

[8] Reglamento interior de la tesorería municipal de Rincón de Romos Aguascalientes, pág. 128,
última reforma publicada en el Periódico Oficial del estado de Aguascalientes, 30/01/2018.

[9] Reglamento interior de la tesorería municipal de Rincón de Romos Aguascalientes, pág. 127.

última reforma publicada en el Periódico Oficial del estado de Aguascalientes, 30/01/2018.

[10] Reglamento interior de la tesorería municipal de Rincón de Romos Aguascalientes, pág. 131

última reforma publicada en el Periódico Oficial del estado de Aguascalientes, 30/01/2018.

[11] Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, 11/02/2014, <https://www.gob.mx/indaabin/articulos/que-es-un-avaluo?idiom=es>.

[12] Ley federal de presupuesto y responsabilidad hacendaria, última reforma DOF 09/04/2012, https://www.senado.gob.mx/comisiones/energia/docs/marco_LFPRH.pdf.

[13] Secretaría de bienestar, 2022, <https://www.gob.mx/bienestar/fais>.

[14] Alcaldes de México, 15/01/2020, <https://www.alcaldesdemexico.com/de-puno-y-letra/sobre-fortamun-aplicado-a-seguridad-publica-2020/>.

[15] Participaciones federales, 2022, <https://www.diputados.gob.mx/sia/intranet/sia-dec-iss-07-05/anualizado/intro.htm>.

[16] Ley General de Contabilidad Gubernamental, última reforma publicada DOF 30/01/2018 https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf

[17] Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Rincón de Romos Aguascalientes, Pág. 3, última Reforma Publicada en la Cuarta Sección del Periódico Oficial del Estado, 10/01/2022, <https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/MUN-21.pdf>.

[18] Ley de ingresos municipales, 2022, <http://lapiedad.gob.mx/asm/DOCUMENTOS%20PREVISTOS%20EN%20EL%20TITULO%20QUINTO%20DE%20LA%20LGCG/15%20Norma%20para%20armonizar%20presentacion%20Ley%20de%20Ingresos.pdf>.

[19] Iniciativa de Ley de Ingresos 2022 Rincón de Romos, 29 de diciembre de 2021 <http://www.rinconderomos.gob.mx/assets/ley-de-ingresos3.pdf>

[20] Ley de presupuesto, contabilidad y gasto público del estado de Aguascalientes, última reforma 29/12/2021,

<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/EDO-18-45.pdf>

[21] Plan de desarrollo municipal Rincón de Romos 2021-2024, 7/03/2022, <http://www.rinconderomos.gob.mx/assets/pdm-rincon-de-romos-2021---2024.pdf>)

[22] Ley de planeación para el desarrollo del estado de Aguascalientes, última reforma publicada en la edición extraordinaria del periódico oficial del estado, 30/09/2022, <https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/EDO-18-171.pdf>)

[23] Enlace fiscal, 2022, <https://www.enlacefiscal.com/factura-electronica/>

[24] Facturafacilmente.Com, octubre 2022, <https://www.facturafacilmente.com.mx/expedicion-de-factura-electronica/>

[25] Techlib.net, 2022, <https://techlib.net/techedu/pdf/>

[26] Redacción Facture App, 23/11/2018, <https://facture.com.mx/que-es-xml-y-pdf/>

[27] Debitoor, 2022, <https://debitoor.es/glosario/definicion-de-conciliacion-bancaria>

[28] Ley General de Contabilidad Gubernamental, Pág. 2, última reforma publicada DOF 30/01/2018 https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf

[29] Reglamento de la ley estatal de presupuesto y responsabilidad hacendaria, Última reforma POE 02/07/2016, <https://www.oaxaca.gob.mx/ioa/wp->

[30] Ley General de Contabilidad Gubernamental, Pág. 03, última reforma publicada DOF 30/01/2018 https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf

[31] Manual de contabilidad, gubernamental, última reforma 09/08/2022 https://www.conac.gob.mx/es/CONAC/Normatividad_Vigente

[32] Estado analítico del activo, reformado DOF 23-12-2020 https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_08_004.pdf.

[33] Manual de contabilidad, gubernamental, Pág. 12, última reforma 09/08/2022 https://www.conac.gob.mx/es/CONAC/Normatividad_Vigente

[34] Manual de contabilidad, gubernamental, Pág. 16, última reforma 09/08/2022 https://www.conac.gob.mx/es/CONAC/Normatividad_Vigente

- [35] Ley de fiscalización y rendición de cuentas de la federación, última reforma DOF 11/01/2021,
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/html/wo114650.html>
- [36] Glosario – DGPYP, noviembre 2022,
<http://dgpyp.salud.gob.mx/interna/glosario.html#:~:text=Informes%20trimestrales%3A%20los%20Informes%20sobre,al%20Congreso%20de%20la%20Uni%C3%B3n.>
- [37] Manual de Remuneraciones 2020, municipio de Rincón de Romos, Ags, última publicación 6/04/2020,
<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/MUN-20-35.pdf>.
- [38] Fundamentos de negocio, 2004, Pág. 03,
https://www.nafin.com/portaInf/files/secciones/capacitacion_asistencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Contabilidad/contabilidad4_4.pdf
- [39] Fundamentos de negocio, 2004, Pág. 01,
https://www.nafin.com/portaInf/files/secciones/capacitacion_asistencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Contabilidad/contabilidad4_4.pdf.
- [40] Fundamentos de negocio, 2004, Pág. 02,
https://www.nafin.com/portaInf/files/secciones/capacitacion_asistencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Contabilidad/contabilidad4_4.pdf.
- [41] Indetec, 2022, <https://www.indetec.gob.mx/saacg/acerca-de.php>.
- [42] Ficha Técnica SAACG NET, 2022,
https://www.indetec.gob.mx/delivery?srv=0&sl=2&route=/saacg/Manuales/Instalacion_del_sistema_saacg/01_FICHA_TECNICA&ext=.pdf
- [43] Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, Pág. 07, junio/2022.
<https://transparencia.cinvestav.mx/GU%C3%8DA%20T%C3%89CNICA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE.pdf>.
- [44] El manual de procedimientos: ¿quién, ¿qué, ¿cómo y cuándo?, Pág. 131, 2022,
<https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>).
- [45] Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, Pág. 06, junio/2004,

https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

[46] El manual de procedimientos, 2022,

https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1232/mod_resource/content/2/contenido/index.html.

[47] Manual de organización del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28/10/2018,

http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/manualesynormas/0500-002-001_3.pdf.

[48] Ley de seguridad y servicios sociales para los servidores públicos del estado de Aguascalientes, última reforma publicada en la edición extraordinaria del periódico oficial del estado 30/09/2022,

<https://eservicios2.aguascalientes.gob.mx/NormatecaAdministrador/archivos/EDO-18-137.pdf>.

[49] Conecta, 09/11/2021,

<https://conecta.tec.mx/es/noticias/nacional/emprendedores/que-es-el-sat>.



INSTITUTO TECNOLÓGICO[®]
de Pabellón de Arteaga

CAPÍTULO 9

ANEXOS

ITPA



**ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL**

NOMBRE	
PUESTO	

> RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

1. ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?

2. ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?

3. ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?

4. ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Si/No ¿Por qué?

5. ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?

6. ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien
recurre?

7. ¿Cres que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda
para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?

8. ¿Cómo consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Por qué?

9. Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo

10. Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo

11. ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?

12. ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder
desempeñar tus actividades? Si/No
¿Por qué?

13. ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor
tus actividades en el trabajo?

Anexo 1: Formato de encuesta Fuente: Propia.



ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL

NOMBRE	Fernanda Mtz.
PUESTO	administrativo

➤ RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

1. ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?
recepción, trámite y archivo de traslados de dominio
2. ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
(A) Bueno (B) Regular (C) Malo ¿Por qué?
porque llevo al día la documentación
3. ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?
porque son documentos delicados y es necesario asegurar su buen manejo.
4. ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Sí/No ¿Por qué?
solamente en la recepción y trámite del traslado de dominio ya que yo puedo hacer trámite sin antes y chequear toda la documentación
5. ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Sí/No ¿Por qué?
en algunas cosas porque son temas de orden jurídico y por lo que pedis ayuda de asesoramiento legal.
6. ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien recurres?
a mis compañeros que han llevado las mismas actividades que yo
7. ¿Crees que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda para realizar tus actividades? Sí/No ¿Por qué?
sí, porque así voy a ir con mayor exactitud cuales son los objetivos con los cuales debo cumplir
8. ¿Cómo consideras el ambiente laboral? (A) Bueno (B) Regular (C) Malo ¿Por qué?
bueno, porque los compañeros siempre están dispuestos a colaborar
9. Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo
limitación de horario, desorganización, falta de personal de trabajo
10. Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo
disposición del personal, buena actitud, el personal que pide ayuda
11. ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Sí/No ¿Por qué?
depende de la persona que realiza los análisis contables.
12. ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder desempeñar tus actividades? Sí/No
¿Por qué?
no, porque el equipo de cómputo ya es muy antiguo y el servicio de internet no está bien
13. ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor tus actividades en el trabajo?
capacitaciones constantes

Anexo 2: Encuesta #1 Fuente: Propia.



ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL

NOMBRE	Díaz Torres María del Refugio
PUESTO	

➤ RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

1. ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?
Revisión Balanza Comprobación registros contables y presupuestales conciliación del ingreso y gasto, procesar informes mensuales, cuenta pública consolidada, Reportes trimestrales transparencia e.
2. ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades? Informe Avance Gestión.
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?
Bueno
3. ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?
Por cumplir con el perfil del puesto
4. ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Si/No ¿Por qué?
5. ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Constantemente estoy capacitándome en las ferreas relacionadas cba mi cargo o puesto.
6. ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien recurres?
Investigo y comento con mi jefe inmediato
7. ¿Cres que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Para personal nuevo capacitándola y para reafirmar conocimientos.
8. ¿Como consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Por qué?
Bueno
9. Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo
Conocimiento del sistema contable, organización comunicación
10. Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo
Trabajo en equipo, creatividad, sinceridad
11. ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?
Es un proceso sistemático que el resultado son los informes, reportes, cta. pública.
12. ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder desempeñar tus actividades? Si/No
¿Por qué?
13. ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor tus actividades en el trabajo?
Que los responsables de cada parte del proceso sean empáticos para los registros en tiempo real todas las operaciones y así poder tener en tiempo todos los reportes e información presupuestal-contable para la toma de decisión.

Anexo 3: Encuesta #2 Fuente: Propia.



ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL

NOMBRE	Juan Carlos Velázquez Rivera
PUESTO	Auxiliar Administrativa (Encargado de la Cuenta Pública)

> RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

- ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?
Encargado del escaneo, archivo de libros físicos y digitales de la cuenta pública y envío de la información al OSFAGS
- ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?
Aunque el trabajo se realiza pueden existir áreas de mejoras para facilitar el trabajo.
- ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?
La persona a cargo del puesto proporcionó la forma de trabajar.
- ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas? Si/No ¿Por qué?
Ya conozco el proceso del trabajo, más sin embargo no lleva los mismos procedimientos de la misma manera.
- ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Ya se conoce la forma de trabajar, pero en ocasiones se olvidan u omiten tareas por descuido.
- ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien recurres?
A mis compañeros.
- ¿Cres que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Gracias a un manual se conoce la forma de elaborar todos los procedimientos y permite enseñar a otras personas que no conocen las actividades.
- ¿Cómo consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Por qué?
Los compañeros tienen buena relación y disponibilidad para realizar las actividades y apoyarse cuando se requiere.
- Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo
-Equipos lentos, internet con poca señal, falta de material.
- Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo
Disponibilidad, apertura, compañerismo
- ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?
De otras personas que facilitan la información completa para su resguardo.
- ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder desempeñar tus actividades? Si/No
¿Por qué?
En ocasiones el equipo de cómputo se hace lento por la poca capacidad de almacenamiento.
- ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor tus actividades en el trabajo?
-La compra de una escalera más grande facilitaría el armado de los libros con mayor rapidez además de que es necesario adaptar otro espacio para guardar la información física porque es mucha.



ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL

NOMBRE	Ma. de la Luz María Macías
PUESTO	Auxiliar administrativa

> RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

- ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?
Recepcion, revision de tramites de pago de obra pública
Registro contable, conciliacion, llenado de informacion
requerido por instancias relacionadas, pago a contratistas.
- ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?
A) Buena, porque cuida el ejercicio del recurso
sea en base al linamiento del programa y
llevo un orden en los procedimientos.
- ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?
No, porque inicio con los conocimientos
que ya contaba.
- ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Si/No ¿Por qué?
Si, para coordinar el trabajo entre las
areas relacionadas, por medio de oficio se
establecen los requerimientos necesarios.
- ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Si, algunas veces con las direcciones que
no siguen la secuencia de los procedimientos
- ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien
recurras?
A mi Tefe Directa.
- ¿Cres que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda
para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Si, porque ya estarian definidas los
procedimientos.
- ¿Cómo consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Por qué?
A) Bueno, porque la mayoria de los compañeros
existe reciprocidad.
- Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo
1) Equipos no funcionales 2) Licencias para office
privatas 3) El perfeccionismo de algun compañero
para sobresalir.
- Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo
1) Coordinacion en el area 2) Reciprocidad
3) Liderazgo y confianza del Director.
- ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?
Ambas si) porque lo realizo yo sola, No) porque
es una secuencia del trabajo de otras direcciones.
- ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder
desempeñar tus actividades? Si/No
¿Por qué?
Si, porque tengo lo necesario para desempeñar
mis funciones y No porque los equipos son
viejos y en ocasiones no funcionan adecuadamente.
- ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor
tus actividades en el trabajo?
Si, que se capacite al personal en funciones
propias de sus labores.
Que se habiliten las herramientas necesarias
para el buen desempeño.
Que el oic sea preventivo en la corrección
de omisiones y no solo correctiva.

Anexo 5: Encuesta #4 Fuente: Propia.




ENCUESTA PARA PERSONAL
DE LA DIRECCIÓN DE TESORERÍA MUNICIPAL

NOMBRE	Ma. Inés Gómez Pérez
PUESTO	Auxiliar Administrativo


> RESPONDE ESTAS PREGUNTAS CONFORME SEA TU CASO

1. ¿Qué actividades son las que realizas en tu puesto de trabajo?
Recibo las @ los pagos de los prediales para poderlos archivar y llevar el orden y los datos, en lo que se pueda a las compañeras
2. ¿Cómo consideras el desempeño de tus actividades?
A) Bueno B) Regular C) Malo ¿Por qué?
Bueno
3. ¿Al ingresar a tu puesto de trabajo recibiste alguna capacitación? Si/No
¿Por qué?
Pregunté a 2 compañeras que me sacaban de cada duda que tenía y que gracias a ellas me enseñe con el paso del tiempo, aún pregunto cuando se requiere, por motivos que se va actualizando cada día.
4. ¿Sigues alguna metodología o pasos en las actividades que desempeñas?
Si/No ¿Por qué?
Si
5. ¿Tienes dificultad para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Casi no, porque con el tiempo que tengo aquí, fui aprendiendo y en caso de que tenga la duda que es poca... Pregunto a la compañera que le tengo más confianza
6. ¿Cuándo no conoces alguna cosa de lo que tienes que realizar a quien recurres?
a Nancy, porque ella es una de las personas que me enseño y aparte tiene más tiempo y conocimiento
7. ¿Crees que la elaboración de un Manual administrativo te sería de ayuda para realizar tus actividades? Si/No ¿Por qué?
Si, para agilizar y mejorar el desempeño laboral
8. ¿Cómo consideras el ambiente laboral? A) Bueno B) Regular C) Malo
¿Por qué?
Bueno
9. Menciona 3 debilidades que crees que existen en tu área de trabajo
Falta de equipo de computo con buena capacidad y falta de mobiliario y falta de remodelación
10. Menciona 3 virtudes que crees que existen en tu área de trabajo
Buen ambiente laboral, confianza
11. ¿Tu trabajo depende de ti mismo o de otras personas? Si/No ¿Por qué?
La mayor parte yo lo realizo y cuando se trata de subirme a una escalera, ahí cuento con el apoyo de un compañero, para que él lleve los expedientes
12. ¿Tus herramientas de trabajo y/o equipo son oportunos para poder desempeñar tus actividades? Si/No
¿Por qué?
No, porque han pasado otras administraciones y no se han comprado mobiliario nuevo
13. ¿Tienes alguna sugerencia o recomendación para poder desempeñar mejor tus actividades en el trabajo?
Una computadora


Gracias

 RINCÓN DE ROMOS <small>MUNICIPIO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</small>	DIRECCIÓN: Tesorería	
	DEPARTAMENTO Contabilidad	
	FUNCIÓN Aux. Fondos Federales	
	NOMBRE: Ma. de la Luz Marin Macias	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		5
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		5
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		4
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SI /NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SI /NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		4
¿El expositor fue claro en la explicación?		SI /NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SI /NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SI /NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SI /NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SI /NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SI /NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SI/ NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SI/ NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SI /NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SI /NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SI /NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas: Sugiero que se apliquen capacitación para el personal que realiza las funciones específicas por área y exista igualdad de oportunidad laboral para todos.		


Anexo 7: Encuesta #6 Fuente: Propia.

 RINCÓN DE ROMOS <small>Municipio del Estado de Hidalgo</small>	DIRECCIÓN: <u>Tesorería</u>	
	DEPARTAMENTO <u>Egresos</u>	
	FUNCIÓN <u>Encargada</u>	
	NOMBRE: <u>María del Refugio Díaz T</u>	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		<u>4</u>
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		<u>4</u>
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		<u>4</u>
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		<u>4</u>
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		


Anexo 8: Encuesta #7 Fuente: Propia.

 <p>RINCÓN DE ROMOS M. C. 2017-4110-475-2023-2024</p>	DIRECCIÓN: Catastro	
	DEPARTAMENTO Catastro	
	FUNCIÓN Encargado del archivo y Etiquetar archivos	
	NOMBRE: Ma. Inés Gómez	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?	5	
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?	5	
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?	bueno	
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?	✓ SÍ/NO	
¿Aprendiste nuevos conocimientos?	✓ SÍ/NO	
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?	5	
¿El expositor fue claro en la explicación?	✓ SÍ/NO	
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?	✓ SÍ/NO	
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?	✓ SÍ/NO	
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?	✓ SÍ/NO	
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?	✓ SÍ/NO X	
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?	✓ SÍ/NO	
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?	✓ SÍ/NO	
¿Cres que el manual pueda mejorar?	✓ SÍ/NO	
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?	✓ SÍ/NO	
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?	✓ SÍ/NO	
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?	✓ SÍ/NO	
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		


Anexo 9: Encuesta #8 Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN: <i>Tesorería</i>	
	DEPARTAMENTO <i>Egresos.</i>	
	FUNCIÓN <i>Encargado de pagos.</i>	
	NOMBRE: <i>José Antonio Salazar Arias</i>	
Contesta las preguntas con forma sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		<i>5</i>
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		<i>5</i>
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		<i>5</i>
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		<i>4</i>
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		


Anexo 10: Encuesta #9 Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN: Tesorería municipal	
	DEPARTAMENTO Egresos	
	FUNCIÓN Encargado de resguardo de cuenta pública	
	NOMBRE: Juan Carlos Velázquez Romero	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		5
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		4
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		4
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ /NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ /NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		4
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ /NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ /NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ /NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ /NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ /NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ /NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ /NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ /NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ /NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ /NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ /NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas: Se sugiere que todo el personal pueda conocer las leyes, normas que aplican en la dirección, además de que se de la oportunidad de adquirir cursos básicos como Excel.		


Anexo 11: Encuesta #10 Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN:	Tejorenci
	DEPARTAMENTO	Ingresos / catastro
	FUNCIÓN	Auxiliar Admtv. A.
	NOMBRE:	Rocío Rodríguez V.
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		5
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		5
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		5
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SI /NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SI /NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		5
¿El expositor fue claro en la explicación?		SI /NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SI /NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SI SI /NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SI /NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SI /NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SI /NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SI /NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SI /NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SI /NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SI /NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SI /NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		


Anexo 12: Encuesta #11 Fuente: Propia.

 RINCÓN DE ROMOS MUNICIPALIDAD DE RINCÓN DE ROMOS	DIRECCIÓN: Tesorería	
	DEPARTAMENTO Catastro	
	FUNCIÓN encargada de TD	
	NOMBRE: María Fernanda Mtz	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		5
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		5
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		3
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		4
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		
<p>agregar actividades más específicas en cada puesto y de ser necesario los documentos legales que se utilizan en el puesto.</p>		


Anexo 13: Encuesta #12 Fuente: Propia.

 RINCÓN DE ROMOS <small>M. A. DEPARTAMENTO 3529-2024</small>	DIRECCIÓN: <i>Tesorería</i>	
	DEPARTAMENTO <i>Egresos</i>	
	FUNCIÓN <i>Devengado y ejercido</i>	
	NOMBRE: <i>Janeth Acacely Ovalle Mendoza</i>	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		<i>4</i>
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		<i>5</i>
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		<i>4</i>
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		<i>4</i>
¿El expositor fue claro en la explicación?		SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		

Anexo 14: Encuesta #13 Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN: <i>Control Sanitario</i>	
	DEPARTAMENTO <i>Catastro</i>	
	FUNCIÓN: <i>Aux. Administrativo</i>	
	NOMBRE: <i>Citali Alejandra Mtz P.</i>	
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente		
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO		
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?		<i>5</i>
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?		<i>4</i>
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?		<i>4</i>
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?		<i>5</i>
¿El expositor fue claro en la explicación?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?		<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas:		

Anexo 15: Encuesta #14 Fuente: Propia.

	DIRECCIÓN: TESORERÍA MUNICIPAL
	DEPARTAMENTO INGRESOS Y CATASTRO
	FUNCIÓN ENCARGADA DE INGRESOS Y CATASTRO
	NOMBRE: NANCY MIREYA SAUCEDO AGUILAR
Contesta las preguntas con forme sea el caso correspondiente	
DEL 5 AL 1 DONDE 5 ES MUY BUENO, 4 ES BUENO, 3 ES REGULAR, 2 ES MALO Y 1 ES MUY MALO O EN SU CASO COLOCA SÍ O NO	
¿Qué tan bueno fue la creación del manual?	BUENO
¿Qué tan bueno es el contenido del manual?	BUENO
¿Qué tan bueno fue el trabajo en equipo en el área de trabajo?	BUENO
¿Te fue útil para conocer las funciones de los compañeros?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Aprendiste nuevos conocimientos?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Qué tan buena fue la capacitación que recibiste?	5
¿El expositor fue claro en la explicación?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes ayudaste a tus compañeros a terminar sus actividades?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes te ayudaron tus compañeros a terminar tus actividades?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes mejoró la apariencia de tu área de trabajo?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes actualizaron tu equipo de cómputo?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes hubo buena comunicación en tu área de trabajo?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿En el último mes aplicaste una metodología en tu área de trabajo?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que el manual pueda mejorar?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que se debería invertir para mejorar los equipos y tu trabajo sea más fácil de desarrollar?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que se debería de invertir en cursos de Excel y contabilidad en el área?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
¿Cres que con esos cursos mejores tu efectividad laboral?	<input checked="" type="radio"/> SÍ/NO
Anexa tu comentario o sugerencia que tengas: EXCELENTE TRABAJO E INICIATIVA EN LA ELABORACION DEL MANUAL	

Anexo 16: Encuesta #15 Fuente: Propia.