



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ingeniería Industrial

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PRESENTA:
AMAYRANI YAMILE ALVAREZ CALDERA

CARRERA:
INGENIERIA INDUSTRIAL

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA REGULATORIA



Presidencia Municipal de Tepezalá

José Luis Macias Serrano
Nombre del asesor externo

Jaime Rodarte Martínez
Nombre del asesor interno

PABELLON DE ARTEAGA, DICIEMBRE 2024

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

En primer lugar, quiero agradecer a la presidencia municipal de Tepezalá por permitirme realizar este proyecto, así como a todas las personas que se encuentran en el cabildo al brindarme su apoyo, sus conocimientos y su tiempo.

Al igual manera agradecer a mis hijas, esposo y padres por brindarme su apoyo durante el tiempo de realización de la carrera, quienes en todo momento me estuvieron apoyando para esforzarme cada día un poco más.

También agradecer a los profesores y a mis compañeros del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga quienes me brindaron sus conocimientos durante la carrera, de otra manera también agradecer a mis asesores externo e interno al apoyarme en este proyecto los cuales me transmitieron sus conocimientos.

3. Resumen.

En el presente documento se muestran las actividades realizadas en la Presidencia Municipal de Tepezalá, inicialmente se comenzó con la idea del Diseño e implementación de la mejora regulatoria en la Contraloría municipal ya que aún no se contaba con un diseño de realización, llevándose a cabo una reunión en la contraloría abordando el tema, así como los planes de realización.

Anteriormente no se contaba con un diseño de realización de la mejora regulatoria por parte de la presidencia municipal de Tepezalá, por lo cual los trabajadores no tenían el conocimiento de la función de la mejora regulatoria.

La mejora regulatoria es necesaria para un mejor manejo de tramites; así como es una política pública para lograr la simplificación de los tramites y servicios para los ciudadanos mejorando su experiencia en el proceso de un trámite.

El problema se presentaba al ser tramites tardados, además de que el personal no mostraba transparencia hacia los ciudadanos, disminuyendo el tiempo del proceso y simplificando los formatos.

En el capítulo 1 preliminares se muestran un resumen detallado de igual manera las listas de las tablas y de las diversas figuras utilizadas a lo largo del documento, las cuales son de ayuda visual logrando apreciar lo realizado en el proyecto.

En el capítulo 2 generalidades podemos encontrar una breve introducción, la descripción de la empresa en la que fue realizado el proyecto sus problemas a resolver dentro de la organización de igual manera se muestran cuáles son los objetivos generales y específicos a cumplir de dicho proyecto.

El capítulo 3 nos habla del marco teórico de la mejora regulatoria, aquí se muestran los fundamentos de investigación, términos clave, conceptos y estudios previstos relacionados con el tema de investigación.

El capítulo 4 desarrollo observamos el organigrama planteado y las actividades realizadas durante el tiempo del diseño e implementación de la mejora regulatoria dentro de la presidencia municipal de Tepezalá, en este capítulo se muestra el desarrollo de la transformación de la idea inicial de dicho proyecto, así como los pasos a realizar del mismo

En el capítulo 5 se muestran los resultados del proyecto después de la realización de las actividades, los logros alcanzados, así como los impactos en distintos aspectos los cuales fueron planeados y desarrollados, mejorando la calidad de atención.

En el capítulo 6 encontraremos la conclusión a dicho proyecto, en la cual nos habla sobre los aspectos clave al finalizar el proyecto.

En el capítulo 7 se habla sobre las competencias desarrolladas y aplicadas por el residente(a) durante las horas de elaboración.

4. Índice.

Contenido

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES.....	3
2. Agradecimientos.	3
3. Resumen.	4
Lista de Tablas	7
Lista de Figuras	8
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	10
5.- Introducción.....	10
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	11
7. Problemas a resolver, priorizándolos.	15
8. Justificación.....	16
9. Objetivos (General y Específicos).....	17
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	18
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).	18
10.1 Dependencia de Gobierno	18
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	45
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	45
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	55
12. Resultados.....	55
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	72
13. Conclusiones del Proyecto	72
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	73
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	73
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	74
15. Fuentes de información	74
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	76
17. Anexos.....	76
18. Registros de Productos	78

Lista de Tablas

Tabla 4.1. Cronograma de actividades. Fuente: Elaboración Propia. 2024	45
Tabla 5.1. Tiempo de tramite antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024	58
Tabla 5.2. Tiempo de tramite después. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	59
Tabla 5.3. Consumo de hojas antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	60
Tabla 5.4 Consumo de hojas después. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	61
Tabla 5.5. Procedimientos realizados antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024	62
Tabla 5.6. Procedimientos realizados después. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	63

Lista de Figuras

Ilustración 2.1. Ubicación Empresa. Fuente: Google Maps:2024.....	11
Ilustración 2.2. Organigrama Contraloría. Fuente: Elaboración propia. 2024.....	14
Ilustración 2.3. Diagrama Ishikawa. Fuente: Elaboración Propia.2024	15
Ilustración 3.1 Organigrama contraloría Interna. Fuente: Tribunal Electoral. 2023	19
Ilustración 3.2. Beneficios mejora regulatoria. Fuente: Gobierno Amecameca. 2022 ...	26
Ilustración 3.3. Encuesta de Satisfacción. Fuente: The Power MBA. 2024	28
Ilustración 3.4. Etapas políticas públicas. Fuente: Franco Corzo. 2020	30
Ilustración 3.5. Diagrama Ishikawa. Fuente: Nancy Rodríguez. 2024	37
Ilustración 3.6. Ciclo PDCA. Fuente: SYDLE. 2023	38
Ilustración 4.2. Diagrama Ishikawa. Fuente: Elaboración Propia:2024	47
Ilustración 4.3. Página Web Actual. Fuente: Tepezala.gob.mx.2024	49
Ilustración 4.4. Página Web Pago Agua. Fuente: Tepezala.gob.mx.2024	49
Ilustración 4.5. Página Web Pago Catastral. Fuente: Tpezala.gob.mx.2024	50
Ilustración 4.6. Encuesta Satisfacción. Fuente: Elaboración Presidencia Tepezalá.2024	51
Ilustración 4.7. PDCA Mejora regulatoria. Fuente: Elaboración Propia.2024	53
Ilustración 5.1. Mapa Conceptual Áreas. Fuentes: Elaboración Propia. 2024.....	56
Ilustración 5.2. Pagina Web Anterior. Fuente: Tepezala.gob.mx. 2024	56
Ilustración 5.3. Página Web Actualizada. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	57
Ilustración 5.4. Página Web Pago del Agua. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	57
Ilustración 5.5. Página Web Pago de la Cuenta Catastral. Fuente: Elaboración Propia. 2024	57
Ilustración 5.6. Gráfico tiempo de tramite antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	58
Ilustración 5.7. Gráfico tiempo de tramite después. Fuente: Elaboración Propia. 2024	59
Ilustración 5.8. Grafico consumo de hojas antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024 ...	60
Ilustración 5.9. Grafico consumo de hojas después. Fuente: Elaboración Propia. 2024	61
Ilustración 5.10. Gráfico procedimientos realizados antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024	62
Ilustración 5.11. Grafico procedimientos realizados después. Fuente: Elaboración Propia. 2024.....	63
Ilustración 5.12. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024	64
Ilustración 5.13. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024	65
Ilustración 5.14. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024	65
Ilustración 5.15. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024	66
Ilustración 5.16. Encuesta de Satisfacción anterior. Fuente: Elaboración Presidencia Tepezalá. 2024	67

Ilustración 5.17. Nueva Encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024..	68
Ilustración 5.18. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	69
Ilustración 5.19. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	69
Ilustración 5.20. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	70
Ilustración 5.21. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	70
Ilustración 5.22. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	71
Ilustración 5.23. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	71
Ilustración 5.24. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024	71
Ilustración 9.1. Carta de aceptación. Fuente: Presidencia Municipal. 2024	76
Ilustración 9.2. Carta de Liberación. Fuente: Presidencia Municipal. 2024	77
Ilustración 9.3. Reunión con directivos y ciudadanos. Fuente: Imagen Tomada. 2024.	78
Ilustración 9.4. Reunión con directivos y ciudadanos. Fuente: Imagen Tomada. 2024.	78

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

En la presidencia municipal de Tepezalá se llevó a cabo el proyecto de Diseño e implementación de la mejora regulatoria, la presidencia municipal de Tepezalá es una dependencia de gobierno publica la cual demanda la atención a la ciudadanía con tramites de la contribución, de impuestos municipales, así como la distribución y el manejo de recurso, se encarga de brindar el servicio y atención a todos los ciudadanos la cual se encuentra ubicada en la cabecera municipal de Tepezalá.

Esta dependencia cuenta con 25 direcciones las cuales son encargadas de brindar atención a los ciudadanos.

En la dirección de Contraloría Municipal se realizó el proyecto de Diseño e implementación de la mejora regulatoria, en el que se tomaron en cuenta la optimización del marco administrativo, simplificar los procesos, aumentando la transparencia, mejorando la calidad de las regulaciones, así como el reducir los costos, tiempos y el material.

El beneficio que genera el implementar el proyecto es gran impacto hacia la ciudadanía, así como a la presidencia municipal.

El implementar una mejora regulatoria genera los distintos beneficios, la simplificación y la optimización de los procesos al reducir los tiempos, ahorrar dinero, mejora la calidad de atención, mayor transparencia en los tramites.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

La presidencia municipal de Tepezalá se encuentra ubicada en plaza Juárez #1 zona centro en la cabecera municipal de Tepezalá.

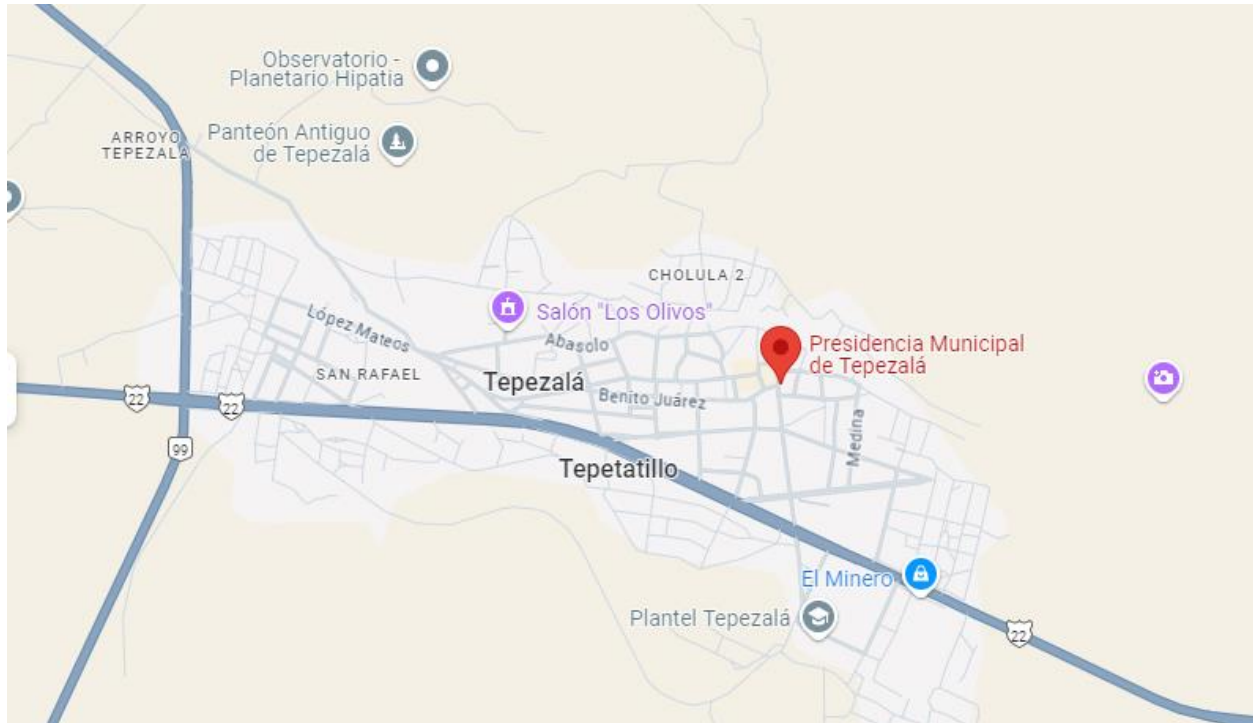


Ilustración 2.1. Ubicación Empresa. Fuente: Google Maps:2024

Cuenta con las siguientes direcciones dentro de la organización las cuales apoyan en el servicio hacia la ciudadanía.

- Presidencia Municipal
- Secretaria Particular
- Secretaria de Ayuntamiento
- Contraloría
- Recursos Humanos
- Área de capacitación
- Sindicalia y Jurídico
- Finanzas

- Catastro
- Reglamentos
- Agua Potable
- Servicios Públicos
- Comunicación
- Obras Publicas
- DIF
- Turismo
- Archivo
- Protección civil
- Seguridad Publica
- Deportes
- Instituto de la mujer
- Desarrollo agropecuario
- Desarrollo sustentable
- Talleres y Artesanías
- Tercera edad

6.1 Misión

Ser una Administración Pública inigualable, escuchando y sirviendo a la sociedad para atender sus carencias o necesidades, para que con ello podamos transformar al municipio de Tepezalá, Aguascalientes, en un municipio con finanzas públicas sanas aprovechadas al máximo, que impulse el desarrollo local y regional, mejore la seguridad y el bienestar de las personas, logrando así que eleve la calidad de vida de los habitantes.

6.2 Visión

En 2024 Tepezalá será un municipio que habrá avanzado en el desarrollo. Equidad, humanismo e inclusión de su población al atender sus necesidades más importantes a partir de 7 pilares de desarrollo:

- 1.- Desarrollo empresarial e innovador en su economía
- 2.- El desarrollo humano y competitivo a través de un gobierno humanista
- 3.- La promoción del turismo e industria como ejes de desarrollo

- 4.- Ofreciendo seguridad publica cercana confiable y de resultados
- 5.- Atendiendo un desarrollo sustentable
- 6.- Creando infraestructura de alto impacto
- 7.- Promoviendo la educación, el deporte, la cultura y el arte en todos sus sectores sociales

6.3 Valores

Los valores que guiaran las acciones del Gobierno Municipal 2021-2024 son los siguientes:

- 1.- Transparencia: en el ejercicio de los recursos públicos y ejecución de programas y obras publicas
- 2.- Incluyente: Con grupos tradicionalmente marginados como personas con discapacidades, mujeres, jóvenes y otros grupos sociales.
- 3.- Honestidad: en el comportamiento, en el trato cercano y la atención cotidiana del gobierno hacia la población
- 4.- Austeridad: en el uso de los recursos económicos y materiales del ejercicio diario
- 5.- Emprendedor: a través del apoyo de iniciativas públicas y privadas que generen oportunidades del bienestar en la población
- 6.- Humanista: en la toma de decisiones y el ejercicio de acciones democráticas
- 7.- Innovador: en la forma de atender y solucionar las problemáticas desde una perspectiva de apertura y cooperación.

6.4 Objetivos

El área en donde se realizó el proyecto de residencias profesionales fue en el área de Contraloría Municipal a cargo del contralor José Luis Macias Serrano, el cual tiene como función ser un órgano de transparencia, es un sistema a través del cual los ciudadanos podrán realizar la consulta de la información pública establecida la ley general de transparencia y acceso a la información pública.

6.5 Organigrama



Ilustración 2.2. Organigrama Contraloría. Fuente: Elaboración propia. 2024

Misión

Contraloría como órgano de control interno tiene a su cargo la misión, vigilancia, fiscalización, control y evaluación de los ingresos, gastos, recursos, bienes y obligaciones de la administración pública municipal.

Visión

Ser reconocida como órgano de control interno de excelencia, que crea valor y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, cuidar de los bienes del municipio, así como dar seguimiento a lo encomendado por el alcalde municipal en materia de transparencia y hacerlo con un gran compromiso de servir.

Valores

- Excelencia
- Transparencia
- Innovación
- Autonomía
- Orientación de resultado

7. Problemas a resolver, priorizándolos.

En el Ayuntamiento de Tepezalá se tiene como problema a resolver el mejorar la atención hacia los ciudadanos en la realización de sus trámites de cualquier tipo, así como el costo que se tiene sobre los mismos, el tiempo de atención es tardado en el cual la mayor parte de las personas dejan el trámite inconcluso, el que no exista la mayor transparencia hacia la ciudadanía en todo tipo de atención que es brindada hacia ellos, esto debido a que el control interno que se lleva a cabo es deficiente.

Existen diferentes tipos de formatos en las áreas de atención a los ciudadanos, en el cual se plasma y es recabada la información de tal manera que no se puede comprobar que es verídica y los ciudadanos quedan conformes con el tiempo y la transparencia hacia ellos.

De no tomar una acción que mejore la calidad de atención en el órgano de control interno al mejorar la transparencia hacia los ciudadanos se tendrán consecuencias logrando mandar a una persona externa al municipio al tomar las acciones necesarias para mejorar la calidad en todo tipo de trámite y atención hacia los ciudadanos.

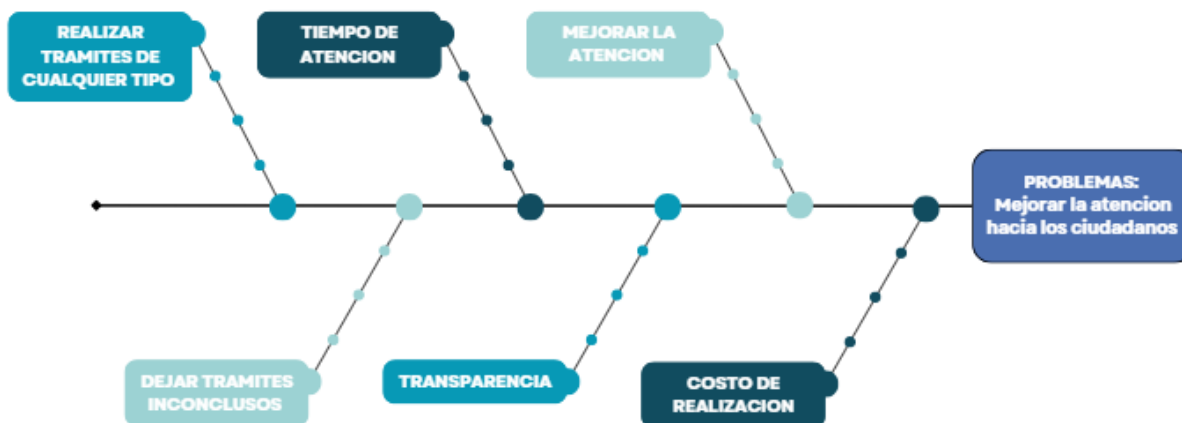


Ilustración 2.3. Diagrama Ishikawa. Fuente: Elaboración Propia.2024

8. Justificación

Es de gran importancia la realización de este proyecto con el fin de desarrollar habilidades, en el proyecto de Diseño e implementación de la mejora regulatoria en el área de contraloría municipal del Ayuntamiento de Tepezalá.

El diseñar e implementar una mejora regulatoria en el órgano de control interno para el Ayuntamiento de Tepezalá será de suma importancia en la calidad de atención hacia los ciudadanos al mejorar la realización de trámites, así como el que puedan concluirlos tomando en cuenta el tiempo de atención y la transparencia hacia ellos.

Actualmente en el área no se realiza ningún tipo de mejora regulatoria.

El beneficio que se desea lograr en este proyecto es tanto económico como social, logrando una mayor eficiencia en la atención hacia los ciudadanos, en donde los ciudadanos estén contentos con la calidad que desean recibir, así como el lograr una confianza en su economía al reducir costos.

Los beneficios que se espera lograr obtener son mejorar la calidad de las regulaciones, optimizar los procesos y tramites de los ciudadanos, el reducirlos a un 50 % los costos y tiempos de los ciudadanos, reducir el material utilizado a un 20%, mejorar la atención y el más importante es el aumentar la transparencia de la ciudadanía a 100%.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo General

Optimizar el marco administrativo para hacer más eficientes y efectivas las políticas públicas. Simplificando los procesos, aumentando la transparencia y mejorar la calidad de las regulaciones, fomentando un entorno más favorable para el desarrollo, reduciendo costos, tiempos y material.

Objetivo Especifico

- Mejorar la calidad de las regulaciones
- Optimizar los procesos y tramites de los ciudadanos
- Reducir un 50% los costos, tiempos de todos los habitantes del municipio
- Reducir a un 20% el material utilizado
- Aumentar al 100% la transparencia hacia la ciudadanía
- Mejorar la atención

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

10.1 Dependencia de Gobierno

Una situación en la que una entidad estatal o comunidad nacional se encuentra sujeta a otra entidad estatal, limitando o anulando su capacidad de tomar decisiones.

Una institución que genera bienes públicos, ya sea de manera directa o indirecta. Una oficina pública o privada que depende de otra superior.

En el ámbito de la administración pública, las dependencias pueden ser secretarías, como la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría de Economía, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, entre otras.

En el ámbito de la teoría económica, las dependencias de gobierno son instituciones que generan bienes públicos, es decir, satisfactores que el mercado no provee o que lo hace de manera insuficiente. (INEGI 2014)

10.2 Presidencia Municipal

La presidencia municipal es la institución que se encarga de la administración pública de un municipio, y es encabezada por el presidente municipal:

- El presidente municipal es el titular del poder ejecutivo del municipio y es responsable de la administración pública municipal.
- Se encarga de aplicar las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas en el ámbito municipal.
- Es responsable de prestar los servicios públicos que le están a cargo.
- Puede proponer al ayuntamiento el modelo de organización de la administración pública. (DALIA BARRERA BASSOLS 1998)

10.3 Contraloría

La contraloría Interna es el órgano auxiliar de la Comisión de Administración encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia administrativa, a través de la realización de auditorías y revisiones; así como de sustanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa en el ámbito de su competencia; y llevar el registro, seguimiento y evolución de la situación patrimonial de las personas servidoras públicas del Tribunal Electoral.(TRIBUNAL ELECTORAL 2023)



Ilustración 3.1 Organigrama contraloría Interna. Fuente: Tribunal Electoral. 2023

El artículo 108, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que las servidoras públicas y los servidores públicos están obligados a presentar, bajo protesta de decir verdad, sus declaraciones de situación patrimonial y de intereses ante las autoridades competentes y en los términos que determine la ley.

Artículo 182.

La persona titular de la Contraloría Interna tendrá las facultades siguientes:

- I. Vigilar el cumplimiento de las normas de control establecidas por la Comisión de Administración;
- II. Verificar la adecuada integración y ejercicio del presupuesto de egresos del Tribunal Electoral, así como el cumplimiento de las metas y actividades previstas en los programas, subprogramas y proyectos aprobados;
- III. Evaluar el cumplimiento por parte de las áreas administrativas del Tribunal Electoral de las obligaciones derivadas de las disposiciones contenidas en la normativa aplicable, con relación al ejercicio de los recursos presupuestales asignados a su operación;

- IV. Proponer el Programa Anual de Control y Auditoría a la Comisión de Administración y llevar a cabo una vez aprobado éste, las auditorías contables, operacionales, de resultados, de desempeño, por procesos, especiales y de seguimiento, a las unidades administrativas del Tribunal Electoral;
- V. Formular, con base en las auditorías y revisiones de control que realice, las observaciones necesarias, y verificar su cumplimiento en las diferentes áreas administrativas del Tribunal Electoral que sean auditadas. (TRIBUNAL ELECTORAL 2023)

10.4 Funciones de Contraloría

La contraloría tiene varias funciones, entre ellas:

- Fiscalizar: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, planes, programas, presupuestos, procedimientos y lineamientos
- Auditar: Revisar los ingresos y gastos de la administración pública
- Inspeccionar: Verificar la congruencia de los ingresos con el código fiscal
- Evaluar: Prevenir, detectar y sancionar faltas administrativas y corrupción
- Juzgar: Examinar las cuentas de las personas que tienen a su cargo bienes o fondos públicos
- Vigilar: Controlar el cumplimiento de las normas internas de la Secretaría
- Promover: Fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos
- Brindar asesoría: Apoyar técnicamente a los órganos de control interno del gasto público
- Control financiero: Supervisar el uso de los recursos públicos y asegurar que se sigan las normativas establecidas
- Investigaciones: Llevar a cabo investigaciones sobre irregularidades y denuncias de corrupción
- Informes: Emitir informes sobre la situación financiera y el cumplimiento de las normativas por parte de las instituciones públicas. (CONTRALORIA GENERAL 2024)

La Contraloría Social es un mecanismo que permite a los beneficiarios verificar que se cumplan las metas y que se apliquen correctamente los recursos públicos.

El contralor cumple con responsabilidades y funciones cotidianas.

Las tareas que realiza un contador día con día en relación con cada una de sus responsabilidades y funciones incluyen las siguientes:

- **Gestión contable:** los contralores deben supervisar todas las actividades relacionadas con las finanzas de la empresa. Para desempeñarse con éxito, necesitan conocimientos amplios y profundos acerca de las regulaciones, procedimientos y políticas contables para preparar estados financieros precisos y oportunos.
- **Pronóstico financiero:** los tomadores de decisiones organizacionales confían en los datos financieros para crear planes estratégicos, solicitar líneas de créditos, hacer inversiones y crear el presupuesto del próximo año. El contralor proporciona la información financiera y los pronósticos confiables que estos líderes necesitan.
- **Mejora de los controles y verificaciones financieras:** los contralores garantizan la integridad en la presentación de informes financieros mediante la formulación de políticas y procedimientos. También crean, mantienen y monitorean un sistema de aseguramiento de la calidad que evite el robo de información confidencial y el fraude financiero.
- **Evaluación del riesgo financiero:** el contralor trabaja de manera estrecha con los analistas de datos y los estadísticos llevar a cabo investigaciones de riesgos pormenorizadas. Los riesgos corporativos pueden involucrar la detección de operaciones ilegales, el cumplimiento de las directrices y la salvaguarda de la reputación de la empresa. Estos estudios pueden incluir diagnosticar la solvencia crediticia de la organización, su liquidez, riesgos relacionados con el cambio de divisas extranjeras y cambios a las tasas de interés.
- **Desarrollo de planes de crecimiento corporativo:** además de supervisar las finanzas de una organización, los contralores deben diseñar, articular y crear planes que impulsen el crecimiento comercial y que promuevan nuevas oportunidades de negocios.
- **Auditorías:** Llevar a cabo auditorías financieras y operativas de diferentes organismos gubernamentales

- Investigaciones: Investigar denuncias de irregularidades o corrupción dentro de la administración pública
- Informes: Elaborar informes que reflejen el estado de las finanzas públicas y los resultados de las auditorías
- Asesoramiento: Asesorar a entidades públicas sobre buenas prácticas en la gestión financiera y el control interno

El contralor suele ser nombrado por el poder ejecutivo, el legislativo, o en algunos casos, por la ciudadanía, dependiendo del país. Es fundamental para mantener la integridad y la confianza en la administración pública, así como es el único departamento dentro de la dependencia que cuenta con un sistema de control interno. (SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA 2018)

10.5 Sistema de control interno

¿Qué es un sistema de control interno?

El sistema de control interno es un conjunto de procedimientos y/o políticas implementadas en una organización para garantizar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Su objetivo principal es mitigar riesgos y salvaguardar los activos de la empresa.

Componentes del Sistema de Control Interno

1. Ambiente de Control: Es la cultura organizacional y el tono establecido por la alta dirección. Incluye la ética, la integridad y el compromiso hacia el control interno.
2. Evaluación de Riesgos: Proceso de identificar y analizar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización.
3. Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos diseñados para asegurar que se lleven a cabo las acciones necesarias para mitigar los riesgos.
4. Información y Comunicación: Proporcionar la información adecuada a las personas que deben tomar decisiones y asegurarse de que la comunicación sea efectiva dentro de la organización.

5. Monitoreo: Evaluación continua del sistema de control interno para identificar áreas de mejora y asegurarse de que los controles sean efectivos.
6. Importancia del Control Interno
 - Prevención de Fraudes: Ayuda a detectar y prevenir fraudes y errores.
 - Mejora en la Toma de Decisiones: Proporciona información confiable y oportuna.
 - Cumplimiento Normativo: Asegura que la organización cumpla con leyes y regulaciones aplicables.
 - Eficiencia Operativa: Mejora la eficiencia y efectividad de los procesos.
 - Implementación de un Sistema de Control Interno
 1. Diagnóstico Inicial: Evaluar el estado actual de los controles existentes.
 2. Diseño de Controles: Definir y diseñar controles específicos para mitigar riesgos identificados.
 3. Capacitación: Entrenar al personal sobre la importancia y funcionamiento del sistema.
 4. Evaluación Continua: Realizar auditorías internas y revisiones periódicas para asegurar el funcionamiento adecuado del sistema. (CARLOS ALBERTO PEREIRA PALOMO 2019)

Un sistema de control interno bien diseñado y operativo es fundamental para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de cualquier organización

Las leyes que regulan la contraloría pueden variar, pero generalmente se centran en la auditoría y la supervisión de los recursos públicos.

Aspectos Clave de la Legislación en Contraloría

- Marco Normativo: Establece las funciones, responsabilidades y atribuciones de la contraloría. Incluye normativas que regulan la auditoría, la rendición de cuentas y la transparencia.
- Control Financiero: Regula la supervisión de la gestión de recursos financieros públicos, asegurando que se utilicen de manera eficiente y conforme a la ley.
- Auditoría Gubernamental: Define los procedimientos y criterios para la realización de auditorías en entidades públicas, buscando detectar irregularidades y mejorar la gestión.

- **Transparencia y Acceso a la Información:** Establece el derecho de los ciudadanos a acceder a información pública, promoviendo la rendición de cuentas.
- **Prevención de la Corrupción:** Contiene medidas para detectar y prevenir actos de corrupción en la administración pública.
- **Importancia de la Legislación en Contraloría**
- **La existencia de un marco legal sólido es fundamental para:**
- **Fortalecer la Confianza Pública:** Aumenta la confianza de los ciudadanos en la gestión del gobierno.
- **Mejorar la Eficiencia Administrativa:** Facilita la identificación de áreas de mejora en la gestión pública.
- **Proteger los Recursos Públicos:** Ayuda a prevenir el uso indebido de los fondos y recursos estatales. (OSWALDO FONSECA LUNA 2013)

10.6 Mejora regulatoria

¿Qué es la Mejora Regulatoria?

La mejora regulatoria se refiere a un conjunto de acciones y políticas orientadas a simplificar, optimizar y hacer más efectivas las normas y regulaciones existentes. Su objetivo es reducir la carga administrativa, facilitar el cumplimiento normativo y fomentar un entorno favorable para la inversión y el desarrollo económico, sin comprometer la protección del interés público.

Principales objetivos de la mejora regulatoria:

1. **Simplificación:** Eliminar normativas innecesarias o redundantes para facilitar el cumplimiento por parte de los ciudadanos y empresas.
2. **Transparencia:** Asegurar que las regulaciones sean claras y accesibles, permitiendo a los interesados entender sus derechos y obligaciones.
3. **Eficiencia:** Optimizar los procesos regulatorios para que sean más ágiles y efectivos, reduciendo tiempos de respuesta y costos asociados.
4. **Evaluación:** Implementar mecanismos para evaluar el impacto de las regulaciones existentes y ajustar aquellas que no cumplen sus objetivos.

5. Participación: Fomentar la participación ciudadana y de los sectores involucrados en el proceso de creación y revisión de regulaciones. (OECD 2018)

10.7 Beneficios mejora regulatoria

Beneficios de la mejora regulatoria:

- Fomento a la inversión: Un marco regulatorio más eficiente puede atraer inversiones nacionales y extranjeras.
- Aumento de la competitividad: Las empresas pueden operar con mayor agilidad y menor costo, mejorando su competitividad.
- Protección del consumidor: Manteniendo regulaciones efectivas que protejan los derechos de los ciudadanos sin ser excesivas.
- La mejora regulatoria es un proceso continuo que requiere la colaboración de diversas instituciones y la participación activa de la sociedad. (VICTOR MANUEL CASTILLO GIRON 2005)

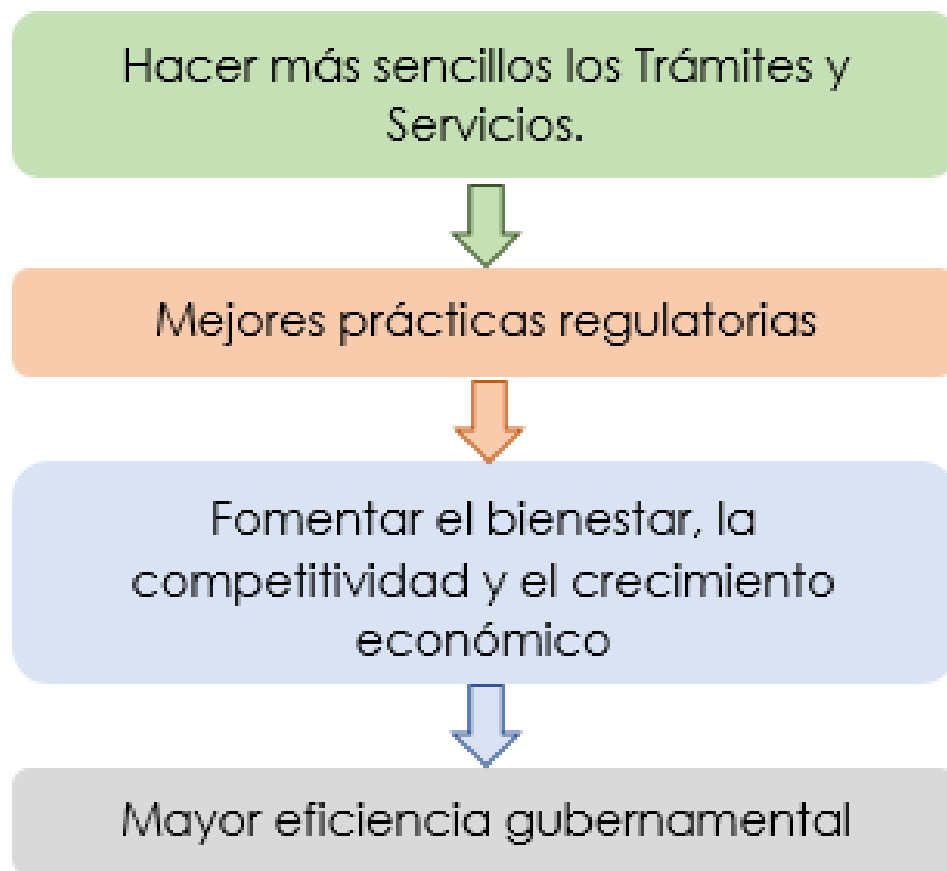


Ilustración 3.2. Beneficios mejora regulatoria. Fuente: Gobierno Amecameca. 2022

10.8 Pagina Web

Se conoce como página web, página electrónica o página digital a un documento digital de carácter multimediático (es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones), adaptado a los estándares de la World Wide Web (WWW) y a la que se puede acceder a través de un navegador web y una conexión activa a Internet. Se trata del formato básico de contenidos en la red. (CARLOS RODRIGUEZ GOMEZ 2023)

10.9 Para qué sirve una página web

Las páginas web cumplen básicamente con la tarea de brindar información de cualquier índole y en cualquier estilo o grado de formalidad.

Algunas, al mismo tiempo, permiten distintos grados de interacción entre usuarios o con

alguna institución, como son las páginas de foros, servicios de citas o redes sociales, las páginas de compra y venta de bienes, las páginas de consulta o de contacto con empresas, instituciones gubernamentales o con ONG, e incluso las páginas de soporte técnico especializado.

En principio, las funciones de una página web son tan amplias como la demanda de los usuarios y la oferta de sus creadores. (FERNANDO RODRIGUEZ DIEGUEZ 2013)

10.9 Tipos de página web

Existen dos tipos de página web, conforme al modo en que se genera su contenido:

- Páginas web estáticas. Operan mediante la descarga de un fichero programado en código HTML, en el que están todas las instrucciones para que el navegador reconstruya la página web, accediendo a las ubicaciones de sus elementos y siguiendo un orden preconcebido, rígido, que no permite la interacción con el usuario. Este tipo de páginas son meramente informativas, documentales, no interactivas.
- Páginas web dinámicas. A diferencia de las anteriores, las páginas web dinámicas se generan en el momento mismo del acceso del usuario, empleando para ello algún lenguaje interpretado (como el PHP), lo cual le permite recibir solicitudes del usuario, procesarlas en base de datos y ofrecer una respuesta acorde a sus requerimientos. (JUAN CARLOS OROS CABELLO 2014)

10.10 Encuesta de Satisfacción

Una encuesta de satisfacción es un cuestionario que mide el grado de satisfacción de un público objetivo con un producto, servicio o la impresión general de una empresa. Las encuestas de satisfacción son una herramienta valiosa para las empresas porque les permiten:

- Conocer las necesidades y expectativas de los clientes
- Identificar problemas con los productos o servicios
- Mejorar los productos y servicios

- Prestar un mejor servicio a los clientes
- Fortalecer la relación con los clientes
- Reducir la pérdida de clientes

Las encuestas de satisfacción pueden ser aplicadas de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico.

Para hacer una encuesta de satisfacción, se pueden seguir los siguientes pasos:

- Definir el público de la encuesta
- Elegir el tipo de encuesta
- Crear preguntas claras y fáciles de responder
- Analizar los resultados
- Utilizar las conclusiones para crear una estrategia para la mejora. (TERRY G. VAVRA 2002)



Ilustración 3.3. Encuesta de Satisfacción. Fuente: The Power MBA. 2024

10.11 Marco Administrativo

Un marco administrativo es una herramienta que permite analizar y comprender el modelo de una organización, y determinar cómo se agruparán sus integrantes para

realizar sus tareas. También define la distribución de atribuciones y las relaciones entre los puestos de trabajo.

Algunos otros marcos administrativos son:

- Marco de gestión de proyectos

Contiene los procesos, tareas y herramientas que se utilizan para llevar a cabo un proyecto.

- Marco institucional

Es el conjunto de organismos, organizaciones, redes y acuerdos que participan en la definición de lineamientos y políticas.

- Estudio administrativo

Analiza un proyecto para obtener información sobre sus aspectos organizacionales, procedimientos administrativos, aspectos legales, laborales, fiscales y ecológicos.

- Aspectos administrativos de una tesis

Son todas las actividades y consideraciones relacionadas con la organización y gestión del plan de tesis. (ORLANDO REY SANTOS 2006)

10.12 Políticas públicas

Las políticas públicas son acciones del gobierno que buscan solucionar problemas públicos y mejorar el bienestar social. Se elaboran a partir de un análisis de la situación económica, política y social, y se implementan a través de acciones u omisiones de las instituciones gubernamentales.

Las políticas públicas se desarrollan en etapas, que son: Diseño, Elaboración, Implementación, Evaluación.



Ilustración 3.4. Etapas políticas públicas. Fuente: Franco Corzo. 2020

La evaluación es un paso fundamental en el proceso de las políticas públicas, ya que permite valorar su desempeño y ajustar las acciones del gobierno.

Las políticas públicas son importantes porque: Afectan la vida cotidiana de las personas, Condicionan los proyectos de vida, Comprometen los valores de la sociedad, Permiten un mejor desempeño del gobierno, Generan un desarrollo pacífico y justo.

Algunos ejemplos de políticas públicas en México son:

- Programa Nacional de Asistencia Social
- Programa Nacional de Derechos Humanos
- Programa Nacional de Desarrollo Social
- Programa Nacional de Juventud
- Programa Nacional de Procuración de Justicia
- Programa Nacional de Seguridad Pública (DAVID ARELLANO GAULT 2013)

10.13 Simplificar Procesos

Simplificar los procesos administrativos consiste en reducir o eliminar trámites innecesarios, repetitivos o complejos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.

La simplificación administrativa busca:

- Aligerar la burocracia
- Fomentar la actividad económica
- Eliminar prácticas diferenciadas y exigencias innecesarias
- Mejorar la relación entre los ciudadanos, las empresas y las administraciones

Algunas formas de simplificar los procesos administrativos son:

- Automatizar y estandarizar procedimientos
 - Adoptar medidas que faciliten el cumplimiento
 - Aprovechar la tecnología disponible
 - Incluir un plan de gestión del cambio para formar y acompañar a la plantilla.
- (CRISTINA PARERA PASCUAL 2002)

10.14 Aumentar transparencia

La transparencia puede tener múltiples definiciones. La más común es la cualidad de un objeto que permite ver con nitidez a través de él o cuando deja pasar la luz. Para los servidores públicos, la definición de transparencia también hace referencia a una cualidad.

La transparencia permite que la población pueda conocer cuáles son los planes de trabajo que se están realizando en su localidad, en que gastan los recursos públicos, además de poder informar sobre actividades y programas ejecutados por instancias gubernamentales, por mencionar algunos ejemplos. (GUILLERMO M. CEJUDO 2014)

10.15 Mejorar la calidad

La calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La norma engloba un ente a un conjunto amplio de actividades y tareas: productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, etc. Asimismo, esta satisfacción de los clientes se refiere no sólo a consumidores habituales del producto o servicios, sino a los empleados, operarios, accionistas, es decir, todas aquellas partes que están involucradas en el resultado.

La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución, gestión de la demanda y atención al cliente.

10.16 Optimizar procesos

La optimización de procesos puede definirse como una estrategia o técnica que consiste en la adaptación y mejora de diferentes procesos del día a día de una organización con el objetivo de aumentar la eficiencia, eliminar errores, ahorrar tiempo y reducir costes.

Es importante saber que la optimización de los procesos de una empresa supone importantes beneficios más allá de permitir aumentar la productividad, reducir costes y agilizar procesos. Además, también ayuda a la empresa a adaptarse a los cambios y al mercado de manera mucho más sencilla, y aumenta la competitividad de la organización.

Para poder llevar a cabo una optimización de procesos de manera eficaz y poder aprovechar al máximo todos sus beneficios, es imprescindible, en primer lugar, identificar cuáles son aquellos procesos de la organización que pueden mejorarse. Dicho de otra forma, el primer paso será realizar un análisis de los puntos débiles o aspectos que podrían mejorarse para, posteriormente, implementar una serie de cambios que

ayudarán a la empresa a aumentar su eficiencia. (DIEGO LUIS SALDARRIAGA 2019)

10.17 Mejorar la atención

Mejorar la atención al cliente es fundamental para cualquier negocio que desee satisfacer las necesidades de sus clientes y aumentar su base de usuarios o compradores.

Se trata de un aspecto clave para un negocio exitoso, ya que los clientes son la razón por la cual una empresa existe y, por lo tanto, es esencial brindarles el mejor servicio posible.

Manejar de manera efectiva la interacción con el cliente antes, durante y después de una compra puede resultar en una relación duradera y leal. Sin embargo, si se descuida, puede tener consecuencias graves en la satisfacción y fidelidad de los compradores, así como en la reputación de una empresa. (SIMON JOHNSON 1995)

10.18 Por qué mejorar la atención al cliente

La calidad de la atención al cliente es un factor determinante para el éxito o fracaso de una empresa. A continuación, te explicamos algunas de las razones:

- Retención de clientes: cuando los clientes se sienten valorados y sus necesidades son satisfechas, es más probable que regresen a la empresa que los hace sentir así.
- Atracción de nuevos clientes: los clientes satisfechos atraen a otros usuarios. Si los consumidores tienen una experiencia positiva con tu empresa, la compartirán con sus amigos y familiares. Es decir, se convertirán en embajadores, contribuyendo a aumentar la base de clientes del negocio.
- Mejora la reputación de la marca: si los clientes reciben un servicio de alta calidad, es más probable que hablen bien de la empresa y la recomienden a otros, mejorando así la reputación de la marca.
- Identificación de problemas y oportunidades: al interactuar con sus clientes, la empresa puede detectar problemas y oportunidades para mejorar en sus productos y servicios.
- Diferenciación de la competencia: si una empresa ofrece un servicio excepcional,

puede destacarse en un mercado saturado.

- Incremento de ventas: una atención de calidad puede ayudar a aumentar las ventas, ya que los clientes se sentirán cómodos y seguros al realizar una compra.
 - Reducción de costos: si los clientes están satisfechos y no tienen que hacer múltiples llamadas o enviar correos electrónicos para resolver un problema, se reducirá el número de solicitudes de soporte y ahorrarás tiempo y recursos.
- (PABLO RUIZ PALOMINO 2022)

10.19 Cómo mejorar la atención al cliente

1. Capacita al personal de atención al cliente

Es importante que el personal de atención al cliente tenga las habilidades y conocimientos necesarios, para manejar situaciones difíciles y brindar una atención personalizada a cada comprador.

2. Entiende las necesidades de los clientes

Es crucial atender la retroalimentación. Escucha las necesidades y expectativas de los clientes, pues se trata de información valiosa que te permitirá ofrecer soluciones adecuadas a sus problemas y generar satisfacción en la relación comercial con tu marca.

3. Apúntate a la proactividad

No esperes a que los clientes reporten un problema. Busca activamente opciones para mejorar la experiencia con tus productos o servicios.

4. Mantén una comunicación constante

Proporciona al público información clara y actualizada sobre el estado de sus solicitudes o pedidos. Esto puedes lograrlo mediante correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas.

5. Sé amable y cortés

Es crucial mantener una actitud positiva y mostrar empatía hacia los clientes, incluso en situaciones difíciles. Los clientes quieren sentir que se los trata con el respeto y la consideración que merecen.

6. Utiliza la tecnología

Las herramientas tecnológicas pueden mejorar la eficiencia del servicio de atención al cliente y reducir los tiempos de espera. Más adelante te comentamos algunas de las más

útiles.

7. Realiza encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción permiten obtener retroalimentación directa de los clientes sobre el servicio prestado y detectar áreas de mejora.

8. Estandariza las compensaciones para clientes

Es importante diseñar un proceso estandarizado para compensar a los clientes en caso de problemas o errores. Esto ayudará a que los clientes sean tratados de manera justa y consistente; lo que apoyará la percepción positiva de tu empresa incluso ante un inconveniente. (RENATA PAZ COUSO 2005)

10.20 Ishikawa

El diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de espina de pescado o diagrama causa-efecto, consiste en una poderosa herramienta visual que facilita la identificación y resolución de problemas al desglosar, de forma clara y estructurada, las causas de una situación específica. Creado por Kaoru Ishikawa en 1943, este modelo revolucionó la manera de abordar el control de calidad, brindando un análisis gráfico que revela cada factor que incide en un proceso y permite ver con precisión dónde actúan las variables que conducen a un efecto no deseado.

El diagrama de Ishikawa se fundamenta en que todo problema tiene un origen específico; su objetivo es identificar esos puntos críticos y entender cómo interactúan las distintas causas. Con su capacidad para adaptarse a diferentes sectores, procesos y contextos, se ha convertido en una herramienta indispensable no solo en la producción industrial, sino también en cualquier área que busque mejorar la calidad y optimizar el desempeño operativo.

10.21 Elementos del diagrama Ishikawa

El diagrama de Ishikawa recibe su nombre por su estructura como el esqueleto de un pescado. Esto no es casualidad: cada elemento representa una razón y conlleva a la resolución de los problemas expuestos. Los elementos del diagrama de pescado son:

1. Cabeza

Emerge de la espina central y en esta parte se representan los problemas.

2. Espinas

Salientes de la espina central. Pueden existir muchas o pocas espinas, dependiendo de las posibles causas que estén provocando el problema en cuestión.

3. Espinas menores

Las espinas grandes también incluyen espinas más pequeñas, con las que se determinan las causas menores.

10.22 Como hacer un diagrama de Ishikawa

Lo mejor de esta metodología es su facilidad para ejecutarla, aunque hay que estar atentos en no hacer un análisis superficial, sino realmente investigar para identificar las causas. La representación visual de espina de pescado nos ayuda a ordenar fallas primarias y secundarias y cómo se van integrando hasta generar un problema.

1. Escoge un problema

Tus guías son los objetivos, metas e indicadores (KPI), ya que si no se logran tienes un verdadero problema. Piensa en cuál es la situación problemática a la que se enfrenta tu equipo.

2. Piensa en términos de las 6M

En el esquema original, Kaoru Ishikawa hablaba de 6M o grandes bloques que todo negocio posee para su funcionamiento. Puedes usarlos, omitir algunos o hacer tus propias categorías.

Los 6 bloques o grandes áreas donde se pueden alojar las causas de un problema son:

- Método: se refiere a las acciones que llevas a cabo para ejecutar un proceso.
- Maquinaria: se trata del equipo técnico o tecnológico que se requiere para ese proceso.
- Mano de obra: implica al personal involucrado en ese proceso.
- Materiales: cualquier accesorio, instrumento o material que se ocupa para que el proceso se realice.
- Medición: aquí se contempla el control para lograr el proceso.
- Medio ambiente: hablamos más bien del contexto, espacio o lugar. (Edgardo j.

Escalante Vázquez 2005)

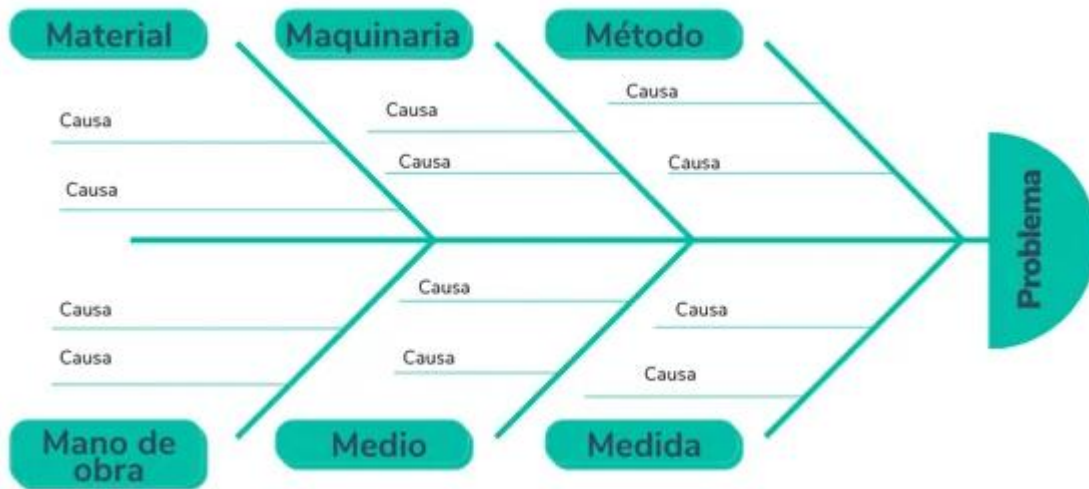


Ilustración 3.5. Diagrama Ishikawa. Fuente: Nancy Rodríguez. 2024

10.23 PDCA

El ciclo PDCA o Ciclo de Deming es una metodología de gestión que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar (*plan*), hacer (*do*), verificar (*check*) y actuar (*act*).

Ciclo PDCA

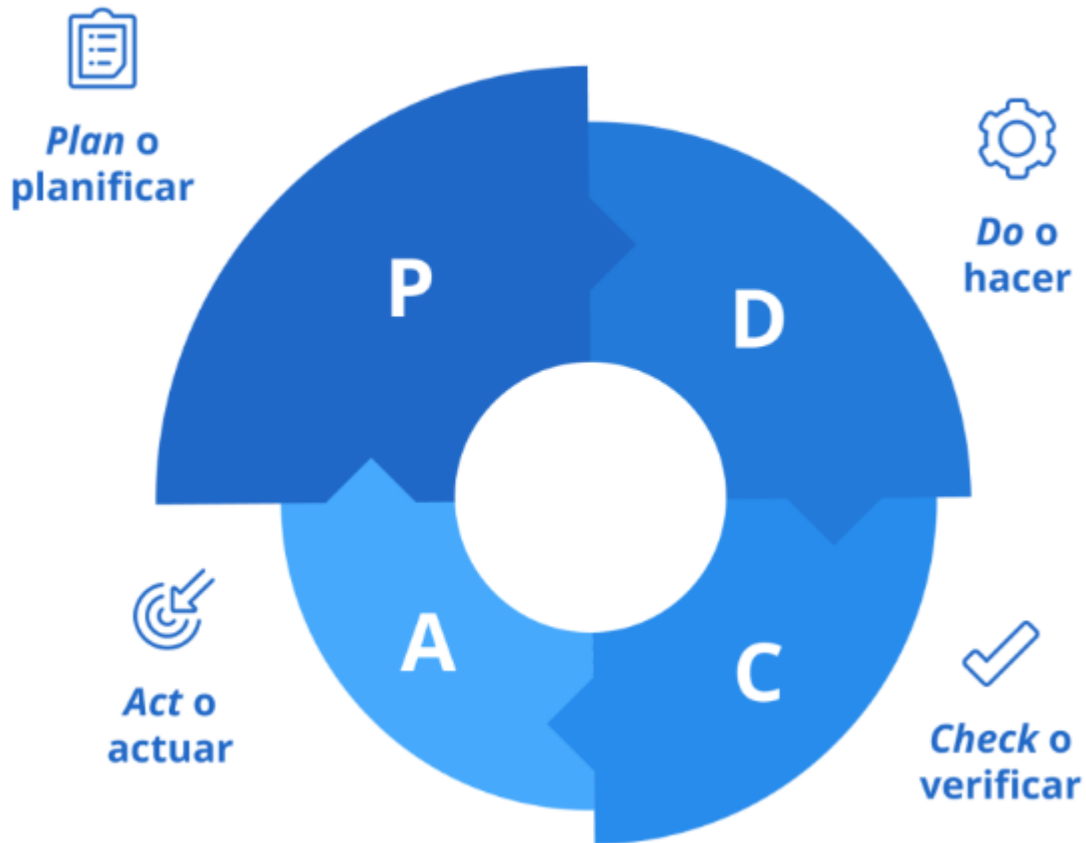


Ilustración 3.6. Ciclo PDCA. Fuente: SYDLE. 2023

¿Es el ciclo PDCA una herramienta?

También llamado ciclo de Deming o ciclo de Shewhart, el PDCA es una metodología que puede aplicarse en cualquier proceso empresarial (o incluso en la vida personal) que necesite una mejora constante.

El método PDCA se desarrolló en la década de 1920 y adquirió mayor notoriedad en los años 50', cuando el padre de la gestión de la calidad, William Edwards Deming, puso en práctica la lógica de planificar, ejecutar, analizar y corregir un proyecto de gran envergadura: la reconstrucción de la infraestructura industrial japonesa tras la Segunda Guerra Mundial.

¿Por qué se conoce como ciclo?

Un sistema lineal reconoce el último paso como terminado y esa no es la lógica del PDCA. Un ciclo de mejora continua, como propone este método, se basa en la repetición y en los sucesivos intentos de optimizar los procesos.

El trabajo de PDCA es recursivo, es decir, a lo largo del proceso hay que planificar, ejecutar, medir los resultados, analizarlos, encontrar mejoras, ponerlas en práctica y, a continuación, iniciar un nuevo ciclo.

¿Cómo surgió el PDCA?

Lo que conocemos hoy como el Ciclo PDCA comenzó a desarrollarse en la década de 1920. En ese momento, el ingeniero Walter Shewhart creó el Control Estadístico de Procesos (CEP), una herramienta de calidad diseñada para prevenir y detectar defectos. En la década de 1950, este tipo de control se volvió más popular. El profesor y matemático estadounidense William Deming, considerado un maestro en la gestión de la calidad, mejoró el CEP.

Por esta razón, el PDCA también se conoce como la Metodología Shewhart o la Metodología Deming, en honor a sus creadores.

Inicialmente, la metodología PDCA se aplicaba en la gestión de la calidad, pero pronto se expandió. Hoy en día, se utiliza para la mejora continua de una serie de procesos organizacionales, promoviendo la mejora continua en empresas de todos los sectores.

¿Cuáles son los pasos del ciclo PDCA?

Pero, ¿cómo hacer un PDCA paso a paso? El ciclo PDCA incluye los siguientes pasos secuenciales, que deben realizarse sin saltarse ninguna fase:

P: *plan* (planificar)

El primer paso cuando se quiere optimizar un proceso o mejorar una entrega o un producto es planificar. Es necesario que los objetivos estratégicos de la empresa, así como las expectativas del cliente, estén alineados para cumplir los siguientes pasos:

- Inicialmente, es necesario hacer un diagnóstico para identificar los problemas

existentes, definir las prioridades de lo que hay que mejorar o incluso detectar nuevas oportunidades.

- Una vez estipulado el objetivo, hay que desglosarlo en metas posibles y tangibles. Aquí es importante reunir datos e información para determinar el alcance del trabajo.
- Con el equipo reunido, es el momento de poner la planificación por escrito: crear un plan de acción con las actividades que hay que realizar para que se cumplan los objetivos, fijar plazos y un calendario de ejecución y designar a los responsables.
- También se deben definir indicadores clave de rendimiento (KPIs), que son las métricas que se analizarán en los siguientes pasos.

D: *do* (hacer)

Ahora es el momento de poner en práctica la planificación. Para que el equipo ejecute lo descrito en el plan, es necesario contar con una formación específica.

Durante la ejecución, intenta también recoger datos para poder controlar el proceso y medir los resultados. Regístralos, independientemente de si son positivos o negativos.

C: *check* (verificar)

Ahora analiza los resultados. Aquí es importante contar con parámetros objetivos y cuantitativos para poder verificar realmente la mejora del proceso y el nivel de calidad y compararlos con los ciclos anteriores.

Es en esta fase en la que podrás identificar problemas o fallas en el proceso, que podrán ajustarse posteriormente.

A: *act* (actuar)

La letra "A" del acrónimo PDCA también puede significar *adjust* ("ajustar") y consiste en las acciones que deben implementarse para corregir las fallas detectadas en el paso anterior. En este momento es posible apuntar soluciones a los problemas y luego rehacer la planificación teniendo en cuenta los nuevos resultados.

En esta fase se dan dos situaciones:

- Si se consigue el resultado esperado, puede servir de referencia para otros

procesos y sectores de la empresa u otras unidades, por ejemplo.

- Si el resultado no está a la altura de las expectativas, hay que analizarlo para encontrar nuevas soluciones.

Es importante decir que el mercado es muy dinámico, se crean innovaciones tecnológicas todo el tiempo y es muy difícil que un patrón que funcionaba bien se consolide como definitivo. Aunque la estrategia haya funcionado bien, es probable que haya algo que mejorar, entrando de nuevo en el ciclo PDCA.

¿Cuáles son los objetivos del PDCA?

El objetivo del PDCA es simplificar las rutinas de gestión y facilitar la implementación de cambios positivos. Para lograrlo, trabaja en función de algunos aspectos clave:

Resolución de problemas

El ciclo PDCA se puede aplicar para resolver cualquier tipo de problema en una empresa, no solo en negocios, sino también en contextos personales.

Su modelo de ejecución en cuatro etapas permite planificar una solución que se verifica continuamente, minimizando al máximo los impactos del problema inicial.

Toma de decisiones

Esta metodología de trabajo se basa en información concreta y verificación continua de datos, lo que mejora la toma de decisiones. De esta manera, las direcciones comerciales se definen en función de análisis completos y relevantes.

Además, los gerentes están siempre alerta a posibles problemas, tomando medidas preventivas.

Innovación

El PDCA facilita la organización de nuevas ideas, lo que permite la implementación de soluciones nuevas e innovadoras para problemas cotidianos.

Flexibilidad y agilidad

A través del PDCA, las empresas pueden adaptarse más rápidamente a los cambios

constantes en el mercado, desarrollando un perfil más flexible y dinámico, esencial para los negocios contemporáneos.

Mejora de la calidad

El PDCA está directamente relacionado con la Gestión de la Calidad, promoviendo la mejora continua en todos los procesos de la organización.

¿Cuándo utilizar el PDCA?

El método puede emplearse en cualquier proceso, de modo que la empresa se encuentra siempre en un ciclo de mejora continua para implantar normas y aumentar la eficiencia. Cuantas más repeticiones se hagan, mayor será la ganancia de calidad y mejor será la entrega al cliente, aumentando la ventaja competitiva.

El PDCA puede utilizarse para:

- **Gestión rutinaria:** estandarizando los procesos del día a día de la empresa y definiendo un nivel de calidad para las actividades.
- **Gestión para la mejora:** estableciendo un cierto nivel de calidad, pero buscando siempre una nueva adaptación a las inestabilidades externas, encontrando formas de diferenciarse y destacar en el mercado.

Gestión de Rutina

El PDCA ayuda a estandarizar los procesos diarios de la empresa y define un estándar de calidad para las actividades. A través de las cuatro etapas de la metodología, se simplifica la organización de todas las actividades, siempre con alta calidad.

De esta manera, las operaciones diarias se vuelven más productivas, hay más previsibilidad sobre los resultados, con metas mejor ajustadas a la realidad de la empresa. Además, se vuelve más fácil identificar cuellos de botella y proponer optimizaciones.

Mejora Continua

El PDCA establece este estándar de calidad, pero siempre apunta a una nueva adaptación a las inestabilidades externas, buscando formas de diferenciarse y destacar en el mercado. Así, la empresa trabaja hacia la mejora continua.

Gestión de Inventarios

Los constantes cambios en el mercado exigen que las empresas tengan inventarios más robustos y diversificados, lo que también requiere una gestión más compleja y organizada.

Con la metodología PDCA, es posible optimizar situaciones como el reposicionamiento de inventario y la rotación de productos basada en las ventas, optimizando toda la logística de la organización.

Agroindustria

El sector agroindustrial se ha beneficiado de nuevas tecnologías, pero por sí solas no garantizan la excelencia que este mercado necesita.

A través del PDCA, es posible planificar operaciones, comprar insumos, contratar mano de obra y establecer objetivos de producción. Esta planificación debe llevarse a cabo de manera eficiente, con un seguimiento cercano de un gerente.

Al final, es fundamental verificar la calidad del cultivo e implementar nuevas acciones si es necesario, garantizando una mayor calidad en la producción agrícola y en los productos que llegan a los platos de los consumidores.

Estudios

Y no solo en el contexto empresarial se pueden ver los resultados de esta metodología. El PDCA también se puede aplicar a los estudios, siendo una herramienta para mejorar las rutinas.

Establezca sus objetivos de estudio y la metodología de estudio, priorizando qué materias deben estudiarse y cuáles son los contenidos iniciales, intermedios y especializados.

Estudie las materias definidas, ponga en práctica el plan y registre lo que está aprendiendo. Recuerde analizar los resultados a través de pruebas y mejorar continuamente esta rutina.

¿Cuáles son las mejores prácticas al implementar un ciclo PDCA?

Para lograr mejores resultados con el ciclo PDCA en la empresa, es importante seguir algunas mejores prácticas en la implementación de este método.

Capacitación de Empleados

Promueva la capacitación de los equipos para que todos estén alineados con la nueva forma de trabajo. Este es un cambio en la cultura organizativa y debe formar parte de las comunicaciones regulares y de la forma en que la empresa opera en su conjunto.

Uso Recurrente del Ciclo

El PDCA debe formar parte de la rutina de la empresa y usarse de manera recurrente como método de mejora. Como se mencionó anteriormente, el método no es lineal sino circular y debe estar en uso constante para lograr los resultados esperados.

Recopilación de Resultados

Recopile resultados en cada ciclo y evalúe el desempeño de la empresa. A partir de este análisis, es posible proponer nuevos puntos de organización e innovación.

¿Cómo pueden funcionar juntos el PDCA y el 5W2H?

5W2H es un método basado en preguntas y respuestas para la ejecución de actividades:

- **What:** ¿Qué necesita hacerse?
- **Why:** ¿Por qué es necesaria la acción?
- **Where:** ¿Dónde realizar la actividad?
- **When:** ¿Cuándo y con qué plazo?
- **Who:** ¿Quién lo ejecuta?
- **How:** ¿Cómo se llevará a cabo?
- **How much:** ¿Cuánto cuesta?

El PDCA y el 5W2H se complementan entre sí y se pueden implementar juntos para maximizar los resultados.

Mientras que el PDCA se aplica en procesos que requieren cambios, el 5W2H funciona en situaciones que involucran alguna acción.

Además, es posible integrar los dos métodos, ya que los gerentes pueden usar las 7 preguntas mencionadas en este tema en la fase de planificación del PDCA, lo que hace que esta metodología sea aún más eficiente. (Arturo Realyvasquez Vargas 2023)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

En este capítulo se describen paso a paso las actividades que se realizaron para el desarrollo de este proyecto.

Cronograma de actividades

Tabla 4.1. Cronograma de actividades. Fuente: Elaboración Propia. 2024



Cronograma de actividades

Actividades por quincena	Agosto 2a	Septiembre 1a	Septiembre 2a	Octubre 1a	Octubre 2a	Noviembre 1a
Presentación con autoridades						
Determinación del proyecto						
Análisis de la problemática						
Diseño de la mejora regulatoria						
Elaboración de los formatos						
Implementación del diseño sobre la mejora regulatoria						
Informe sobre la implementación						

FASE 1 Planear

En la fase 1 se planeó la realización de un nuevo diseño en la pagina web en la cual se pueden realizar diferentes tipos de tramites, así como un nuevo diseño en las encuestas de satisfacción, realizando las actividades plasmadas en el cronograma realizado (tabla 4.1).

11.1 Presentación con las autoridades de la dependencia

Como primera actividad se realizó la presentación con las autoridades correspondientes de la presidencia municipal de Tepezalá la segunda quincena de agosto, con quienes son los directivos de cada área los cuales conforman el cabildo, así como las personas que forman parte de cada área entre ellos secretarías, auxiliares y licenciados.

Así como a los compañeros del área de contraloría. Esta reunión se tomó a cabo en el cabildo de la presidencia, con el fin de lograr acuerdos para lograr la realización del proyecto.

11.2 Determinación del proyecto a desarrollar por parte del contralor municipal José Luis Macías Serrano

Como segunda actividad realizada en el área de contraloría municipal se determinaron acuerdos, así como se analizaron las problemáticas con las que cuenta la presidencia municipal esto para lograr determinar cuál sería un proyecto de gran impacto y en que se vería beneficiada tanto la presidencia como los ciudadanos.

Se debatió cual sería un proyecto desarrollado en la contraloría municipal que fuera de gran impacto a la presidencia.

Identificando los problemas, al realizar un diagnóstico de las regulaciones existentes identificando las áreas de ineficiencia o sobre carga de trabajo; se establecieron los objetivos generales, así como los objetivos específicos alineados a las necesidades y al contexto económico.

Se realizó una planeación del cómo se diseñaría e implementaría el proyecto, tomando en cuenta la información sobre las experiencias de los ciudadanos.

11.3 Analizar la problemática con la que cuenta la dependencia

Tomando en cuenta las experiencias de la ciudadanía se analizó la problemática, en la cual diversos tipos de personas no pueden realizar sus trámites ya que la mayoría trabaja y no puede presentarse en tiempo y forma a la realización de los mismos, diferentes

personas nos dicen que el tiempo de traslado es muy tardío, así como el costo para hacerlo.

En el caso de las auxiliares y secretarias nos comentaron que ciertos tipos de tramites requieren de un mayor tiempo al que regularmente se toman, otras que se requiere de un poco más de material al que regularmente se gasta, la cual se optó en el implementar una mejora regulatoria, al consultar a las partes interesadas tanto directivos y secretarias así como los ciudadanos que realizan diferentes tipos de tramites en cada área, se tomó la idea de la realización de la mejora regulatoria, en la cual se beneficia ambas partes en la realización de todos los tramites.



Ilustración 4.2. Diagrama Ishikawa. Fuente: Elaboración Propia:2024

Fase 2 Hacer

Se realizó el nuevo diseño en la pagina web, tomando en cuenta las problemáticas planteadas en el diagrama de Ishikawa (ilustración 4.2) con el fin de atender los principales problemas al mejorar la atención hacia los ciudadanos a través de la mejora regulatoria.

11.4 Realizar el diseño de la mejora regulatoria

En el diseño de aplicar una mejora regulatoria se tomó en cuenta el actualizar la página web con la que ya cuenta la presidencia municipal, esto con fin de añadir más tramites de diferentes áreas de la presidencia los cuales puedan ser realizados a través de la página web sin necesidad de que las personas asistan presencialmente a la presidencia en la realización de su trámite, así como también se tomó en cuenta que todas las direcciones que tengan algún tipo de trámite que se puede realizar en la página se unan, beneficiando no solo a la ciudadanía sino también se benefician las secretarías auxiliares al optimizar su tiempo de igual manera se ayudaría al medio ambiente en no contaminar con hojas de papel las cuales ya no se utilizarían ya que todo sería de una manera más digital.

Para realizar el diseño primero se tomaron en cuenta 7 puntos importantes para su realización.

- La realización del diseño se tomó en cuenta los objetivos, que personas lo utilizan, la misión y visión de la presidencia.
- Se analizó el objetivo principal de la problemática (ilustración 4.2) ya que es una nueva estrategia de brindar información hacia los ciudadanos, tomando en cuenta que sería un nuevo diseño que destacaría esto con el fin de elaborar un correcto diseño con las áreas que pueden brindar atención mediante la página web.
- Se planificó un diseño fácil de usar, que cuente con una estructura definida, organización en la página llegando a los objetivos definidos.
- La creación del diseño, logotipos que incluirá, colores que se deben de incluir la estructura que tomara la página web.
- En el contenido de la página web se tomó en cuenta mapa del sitio, cuales son las áreas con las que contara, el añadir fuentes de comunicación.

- Desarrollo de la página web, se toman en cuenta todos los puntos anteriores establecidos para lograrlo.
- Una vez finalizado el proceso de la pagina web se realizaron pruebas de su correcto funcionamiento.

A continuación, se muestran unas ilustraciones sobre cómo se encontraban en la página web del municipio de Tepezalá.

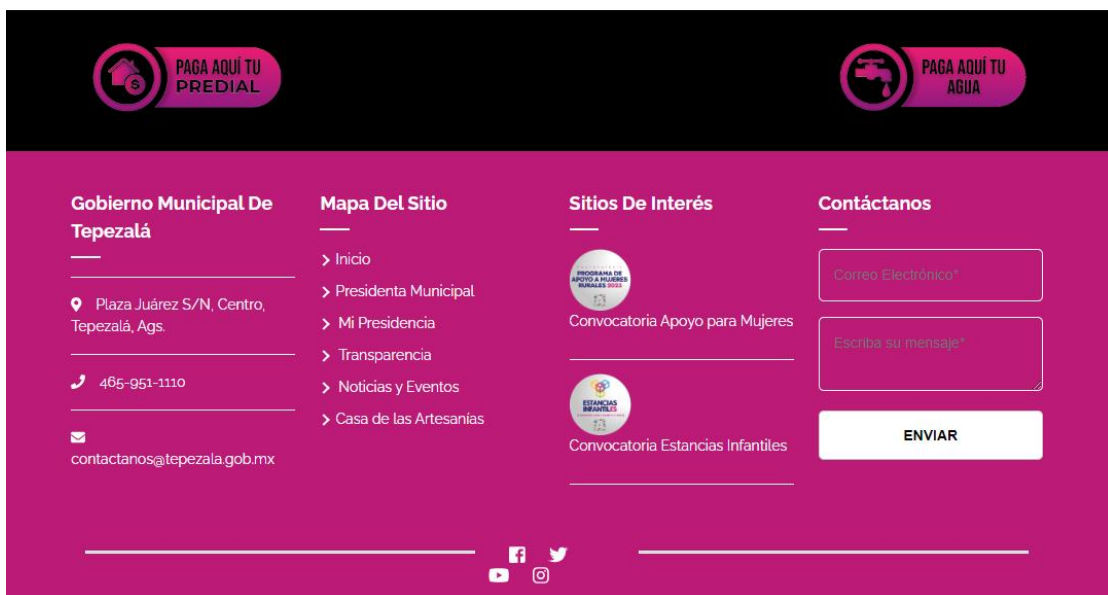


Ilustración 4.3. Página Web Actual. Fuente: Tepezala.gob.mx.2024

Datos de la Toma de Agua	
Número de Toma:	<input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>
Obligación:	<input type="text" value="Derechos de Agua"/>
Importe a pagar:	<input type="text" value="0"/>

Ilustración 4.4. Página Web Pago Agua. Fuente: Tepezala.gob.mx.2024

Datos de la cuenta catastral

Cuenta catastral:

Años de adeudo:

Obligación:

Importe a pagar:

Ilustración 4.5. Página Web Pago Catastral. Fuente: Tpezala.gob.mx.2024

11.5 Elaboración de los formatos a utilizar en la contraloría municipal

En la elaboración de los formatos para aplicar la mejora regulatoria se tomaron en cuenta los comentarios de los ciudadanos en las encuestas ya realizadas para determinar las mejoras sobre la realización de las mismas, así como el simplificar los trámites a través de la página web, y el mostrar una transparencia digna a los ciudadanos.

El primer paso fue el tomar en cuenta las encuestas de satisfacción de los ciudadanos atendidos, en el área de contraloría municipal sobre como les parece que es la atención recibida al realizar el tramite que realizan.




ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEPEZALÁ

LOCALIDAD O COMUNIDAD: San Antonio FECHA: 12- Septiembre-21




DIRECCIÓN POR LA QUE FUISTE ATENDIDO (A): Secretaría

Instrucciones: Marca con una X la carita que creas más conveniente según tu criterio.




¿El tiempo de respuesta a tu solicitud, trámite o servicio fue?

 EXCELENTE	 REGULAR	 MALO
--	--	--




¿Te sientes satisfecho por la atención recibida por parte del servidor público que fuiste atendido?

 EXCELENTE	 REGULAR	 MALO
--	--	--

¿Consideras que la información que se te brindó ayudo a que resolvieras tus dudas, tramites o servicio solicitado?

 EXCELENTE	 REGULAR	 MALO
--	--	--

En general Cómo consideras que se encuentra la oficina donde fuiste atendido?

 EXCELENTE	 REGULAR	 MALO
--	--	--

El H. Ayuntamiento le gustaría que nos dieras una sugerencia para mejorar nuestro servicio hacia la

Comentarios:

Ilustración 4.6. Encuesta Satisfacción. Fuente: Elaboración Presidencia Tepezalá.2024

Después se tomó en cuenta cuales serían los tramites que pueden ser realizados a través de la página web, sin que los ciudadanos se vean afectados al no presentarse en las instalaciones de la presidencia a realizarlos.

Posteriormente se realizó un diseño de cómo se vería la página web actualizada con las nuevas áreas y los nuevos tramites incluidos, los cuales se presentaron con el directivo de la contraloría municipal.

Después se dialogó que con estos nuevos diseños la presidencia estaría dando un plus a sus trámites, así como se está diseñando una gran mejora regulatoria.

Posteriormente el contralor presento el diseño con todos los directivos de las áreas que conforman la presidencia, dialogando al dar sus puntos de vista de los nuevos diseños

comentando que se está implementando un diseño de mejora regulatoria muy bueno y ser aprobados por el contralor municipal y los demás directivos.

FASE 3 Actuar

Al actuar se implementó el nuevo diseño y las nuevas encuestas de satisfacción con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, el tiempo de tramitación, reducción de costos, reducción del tiempo de tramitación y el aumentar la transparencia.

11.6 Implementar los diseños sobre la mejora regulatoria mejorando la transparencia, el tiempo de tramitación

En la implementación de los diseños de la mejora regulatoria con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía , de igual manera el tiempo de tramitación, el reducir los costos, aumentar la transparencia, se tomó en cuenta el diseño realizado, el cual ya se había presentado con las autoridades correspondientes las cuales aprobaron que dicho diseño es el adecuado para implementarlo en la página web de la presidencia, para ser utilizados por los ciudadanos en la realización de los tramites y servicios correspondientes.

Así como se capacito al personal de las áreas administrativas, secretarias y auxiliares dando a conocer cómo se debe de atender a la ciudadanía, brindando una atención clara al ser solicitada y el aumentar la transparencia en los tramites realizados por la ciudadanía.

El realizar las capacitaciones a las secretarias y auxiliares fue con el propósito de mejorar la relación entre las autoridades y los ciudadanos, al atenderlos en la realización de sus trámites.

Antes de implementar el diseño en página web y en las encuestas de satisfacción se realizó un PDCA (Ilustración 4.5) esto siendo un plan detallado. El cual nos ayuda a gestionar y mejorar constante los procesos de realización, al optimizar los tramites realizados por los ciudadanos.



Ilustraci3n 4.7. PDCA Mejora regulatoria. Fuente: Elaboraci3n Propia.2024

11.7 Realizar un informe sobre c3mo se fue llevando a cabo la implementaci3n de la mejora regulatoria

Se realiz3 un informe sobre c3mo se llev3 a cabo la implementaci3n de la mejora regulatoria, en el nuevo dise1o de la p3gina web, el cual es un proceso al optimizar la realizaci3n de tr3mites, de igual manera en las encuestas de satisfacci3n, en el cual se mostraron los resultados obtenidos, as3 como la satisfacci3n y la transparencia hacia la ciudadan3a.

Se realizó una reunión con el contralor municipal y los directivos de las áreas dando a conocer el como se implemento la mejora regulatoria en la página web después de su realización y en las encuestas de satisfacción, los resultados obtenidos.

Así mismo la manera en la cual se vería reflejado la utilización de la plataforma digital y del como la ciudadanía se vería involucrada en el nuevo cambio de plataforma.

El seguimiento de los resultados obtenidos midiendo el impacto de las respuestas en las encuestas de satisfacción realizadas.

Y el como se muestra un cambio en los resultados haciendo una comparación y el dialogar en los resultados anteriores y los nuevos resultados obtenidos, en le tiempo de tramitación y en el material utilizado.

En el cual se plasmaron los objetivos alcanzados al mejorar la atención.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

A continuación, se adentrará al lector los puntos finales del proyecto en los cuales se especifican los logros y los resultados obtenidos después de la realización del mismo, así como algunos aspectos que podrían ser tomados en cuenta para un futuro.

Luego de seguir las fechas establecidas en el cronograma de trabajo se realizó el nuevo diseño a la plataforma la cual da un plus a la presidencia dentro de la ciudadanía y en la mejora regulatoria.

FSE 4 Verificar

Al verificar el último paso a realizar del PDCA se muestran los resultados obtenidos, después de analizar las diferentes áreas de trabajo en la presidencia.

12.1 Áreas donde se puede realizar un trámite en línea

A continuación, se muestra el resultado (ilustración 5.1), después de analizar las diferentes áreas de la presidencia, el convivir con el personal y platicar con los mismos se observaron cuáles son las áreas que se pudieron agregar a la página web.

Se puede observar la realización de un mapa conceptual de las áreas que se tomaron en cuenta para la realización del trámite, las cuales son las que se establecieron en el nuevo diseño de la página web.



Ilustración 5.1. Mapa Conceptual Áreas. Fuentes: Elaboración Propia. 2024

12.2 El nuevo diseño en la página web fue el siguiente:

En el nuevo diseño (ilustración 5.3) se agregaron las áreas de obras publicas y secretaria estas dos áreas las cuales son en la que se desarrollan un mayor número de tramites, en las cuales se pueden hacer a través de la página web sin necesidad de que los ciudadanos acudan a la presidencia.

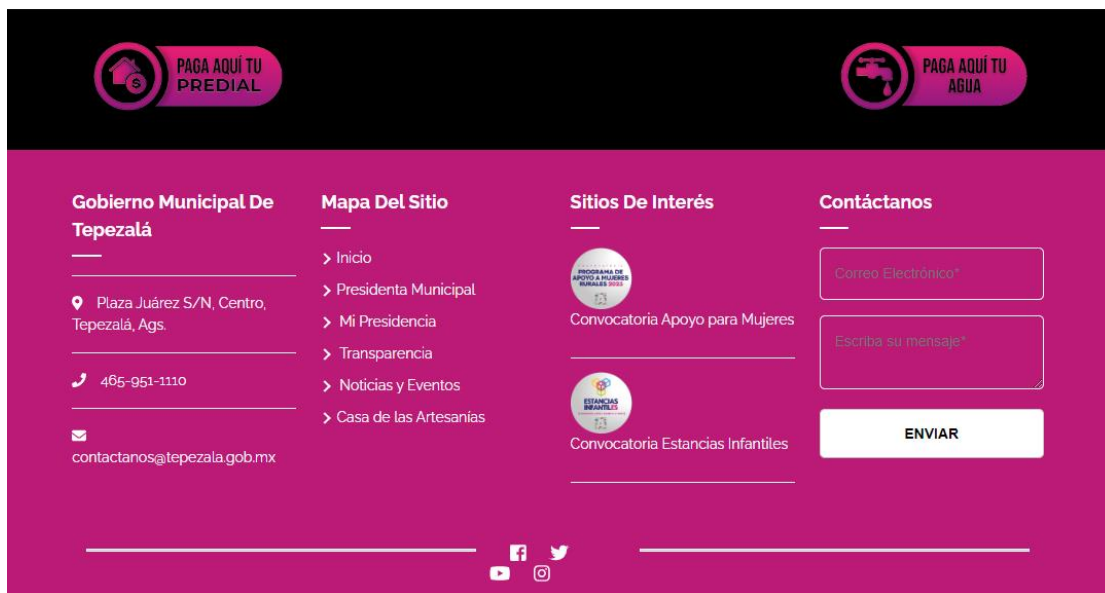


Ilustración 5.2. Pagina Web Anterior. Fuente: Tepezala.gob.mx. 2024



Ilustración 5.3. Página Web Actualizada. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Así como se actualizo el diseño (ilustración 5.4) al agregar los datos al realizar el pago del agua, de igual manera se actualizo al pagar la cuenta catastral (ilustración 5.5).

Datos de la Toma de Agua	
Nombre del Propietario:	<input type="text"/>
Número de Toma:	<input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>
Obligación:	Derechos de Agua
Importe a pagar:	0

Ilustración 5.4. Página Web Pago del Agua. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Datos de la cuenta catastral	
Nombre del Propietario:	<input type="text"/>
Cuenta catastral:	<input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>
Años de adeudo:	<input type="text"/>
Obligación:	Impuesto a la Propiedad Raíz
Importe a pagar:	0

Ilustración 5.5. Página Web Pago de la Cuenta Catastral. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Se agregaron nuevas áreas donde el trámite se puede realizar a través de la página web, así como se realizaron cambios al diseño que actualmente ya existía, estos agilizando el trámite de los ciudadanos a la hora de efectuar el pago correspondiente como lo es del agua, el pago de la cuenta catastral, el obtener el número de casa correspondiente, el poder solicitar constancias las cuales son enviadas en un pdf solo para imprimirlas y tenerlas listas.

Los resultados obtenidos en la implementación de la mejora regulatoria fueron los siguientes:

- Reducción de costos y tiempo por parte de los ciudadanos.
- Esto nos muestra que la digitalización de procesos permite ahorrar tiempo y costos los cuales son asociados al papeleo y al desplazamiento para su realización. (véase ilustración 5.1 antes y 5.2 después)

Tabla 5.1. Tiempo de tramite antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Tiempo tramite (minutos)	
Persona 1	30
Persona 2	45
Persona 3	60
Persona 4	50
Persona 5	54
Persona 6	48
Persona 7	40
Persona 8	35
Persona 9	38
Persona 10	40

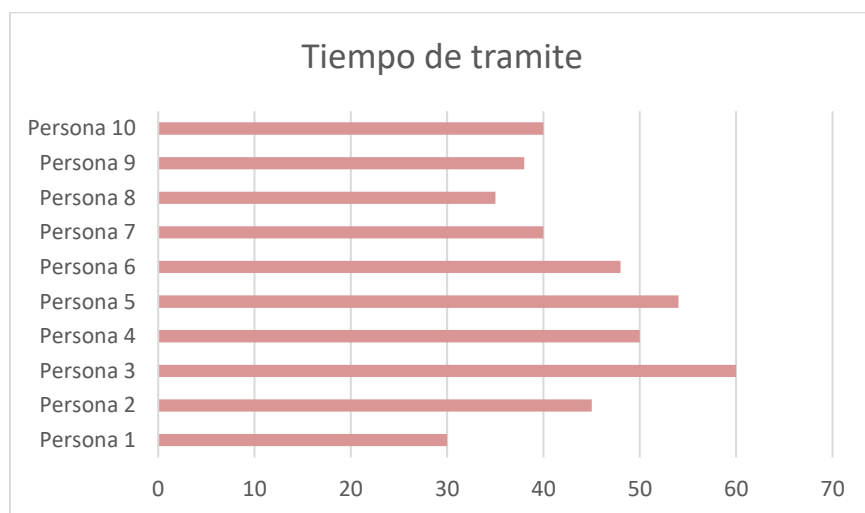


Ilustración 5.6. Gráfico tiempo de tramite antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Tabla 5.2. Tiempo de tramite después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Tiempo tramite (minutos)	
Persona 1	15
Persona 2	20
Persona 3	18
Persona 4	20
Persona 5	21
Persona 6	18
Persona 7	18
Persona 8	17
Persona 9	16
Persona 10	25

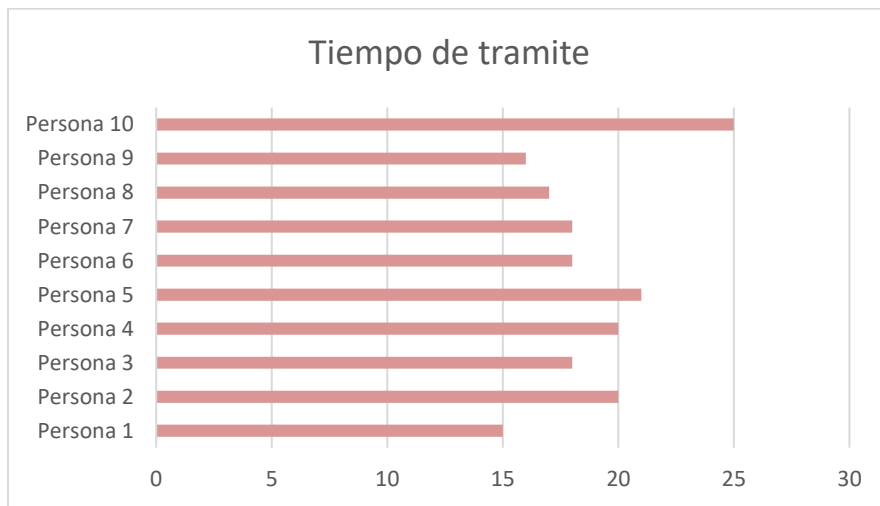


Ilustración 5.7. Gráfico tiempo de tramite después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

- Reducción del consumo de hojas de maquina y tinta en las impresoras: muestra un enfoque bien diseñado al cumplir con normas ambientales, ayudando a prevenir la contaminación. Logrando un balance entre una mejora regulatoria y una protección ambiental. (véase ilustración 5.3 antes y 5.4 después)

Tabla 5.3. Consumo de hojas antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Consumo de hojas		
Semana 1	Lunes	26
	Martes	29
	Miércoles	30
	Jueves	33
	Viernes	27
Semana 2	Lunes	27
	Martes	32
	Miércoles	35
	Jueves	38
	Viernes	29

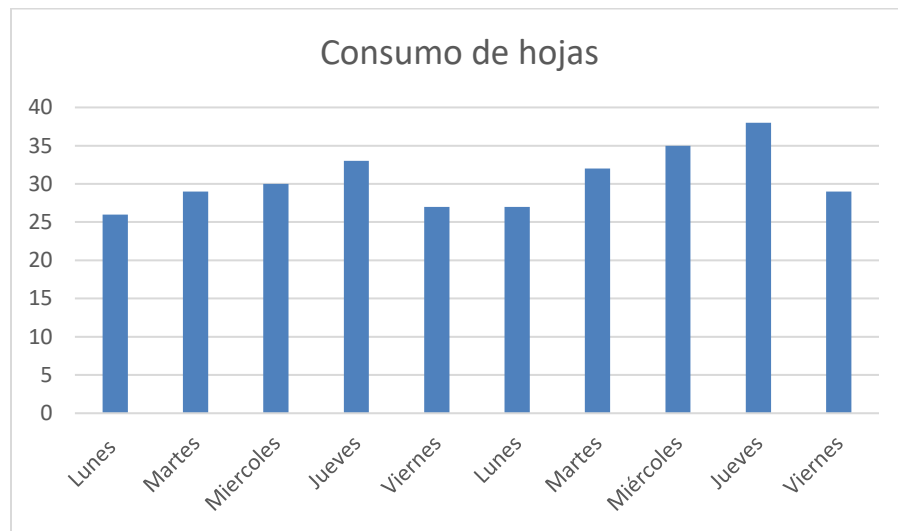


Ilustración 5.8. Grafico consumo de hojas antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Tabla 5.4 Consumo de hojas después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Semana	Consumo de hojas	
	Día	Consumo
Semana 1	Lunes	15
	Martes	18
	Miercoles	12
	Jueves	16
	Viernes	12
Semana 2	Lunes	17
	Martes	14
	Miércoles	14
	Jueves	16
	Viernes	15

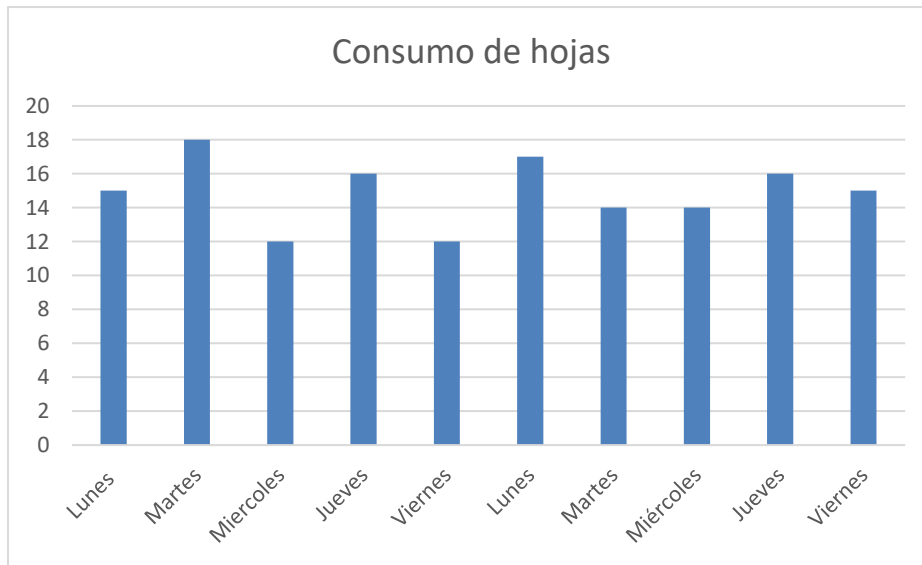


Ilustración 5.9. Grafico consumo de hojas después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

- Mayor eficiencia administrativa: La creación de realizar los trámites de manera digital agiliza los procedimientos.

Tabla 5.5. Procedimientos realizados antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

		Procedimientos realizados por día	
Semana 1	Lunes		45
	Martes		50
	Miércoles		57
	Jueves		55
	Viernes		52
Semana 2	Lunes		54
	Martes		54
	Miércoles		58
	Jueves		59
	Viernes		48



Ilustración 5.10. Gráfico procedimientos realizados antes. Fuente: Elaboración Propia. 2024

Tabla 5.6. Procedimientos realizados después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

		Procedimientos realizados por día	
Semana 1	Lunes	40	
	Martes	35	
	Miércoles	31	
	Jueves	29	
	Viernes	29	
Semana 2	Lunes	25	
	Martes	25	
	Miércoles	23	
	Jueves	20	
	Viernes	18	



Ilustración 5.11. Grafico procedimientos realizados después. Fuente: Elaboración Propia. 2024

- Mejora la transparencia: Se mejoró la confianza de los ciudadanos, reduciendo la posibilidad de que se apliquen regulaciones injustas o ineficaces, se realizaron capacitaciones al personal administrativo las cuales son secretarías y auxiliares de cada área.



Ilustración 5.12. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024



Ilustración 5.13. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024



Ilustración 5.14. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024



Ilustración 5.15. Capacitaciones. Fuente: Foto. 2024

12.3 Realización de nuevos formatos en la Contraloría

Se realizó un nuevo formato en la contraloría municipal sobre las encuestas de satisfacción hacia los ciudadanos. El cual brindó una mejor respuesta por parte de los ciudadanos sobre el tiempo de realización algún trámite.

Como primer paso se realizaron las encuestas de satisfacción que ya se tenían en las áreas, después se realizaron las nuevas encuestas, mostrando un mayor resultado de satisfacción por parte de la ciudadanía tomando en cuenta que se realizó una gran mejora en la atención y la transparencia hacia los ciudadanos por parte de los trabajadores de la presidencia.




ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEPEZALÁ

LOCALIDAD O COMUNIDAD: San Antonio FECHA: 12 - Septiembre - 21




DIRECCIÓN POR LA QUE FUISTE ATENDIDO (A): Secretaría

Instrucciones: Marca con una X la carita que creas más conveniente según tu criterio.




¿El tiempo de respuesta a tu solicitud, trámite o servicio fue?

		
EXCELENTE	<u>REGULAR</u>	MALO



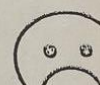
¿Te sientes satisfech@ por la atención recibida por parte del servidor público que fuiste atendid@?

		
EXCELENTE	REGULAR	MALO

¿Consideras que la información que se te brindó ayudo a que resolvieras tus dudas, tramites o servicio solicitado?

		
<u>EXCELENTE</u>	REGULAR	MALO

En general Cómo consideras que se encuentra la oficina donde fuiste atendid@?

		
EXCELENTE	<u>REGULAR</u>	MALO

El H. Ayuntamiento le gustaría que nos dieras una sugerencia para mejorar nuestro servicio hacia la

Comentarios:

Ilustración 5.16. Encuesta de Satisfacción anterior. Fuente: Elaboración Presidencia Tepezalá. 2024



Opinión de los ciudadanos

Nombre

Tramite

Comunidad

Dirección por la que fue atendido

¿Asistes recurrentemente a la Presidencia Municipal?

Sí No

¿Te encuentras satisfecho con la atención recibida?

Sí No

¿El tiempo de resolución a tu solicitud fue?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Comentario:

¿La información brindada ayudó a resolver el trámite o servicio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Cómo consideras al personal que te atendió?

Excelente Regular Malo

¿Cómo consideras la oficina en la que fue atendido?

Excelente Regular Mala Comentario:

¿Recomendarías visitar la presidencia municipal?

Sí No Quizá

¿Fue atendido correctamente?

Sí No Quizá

¿Cuál fue tu aspecto favorito de nuestra atención?

Por favor, comparte tus opiniones con nosotros.

Ilustración 5.17. Nueva Encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024



Ilustración 5.18. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

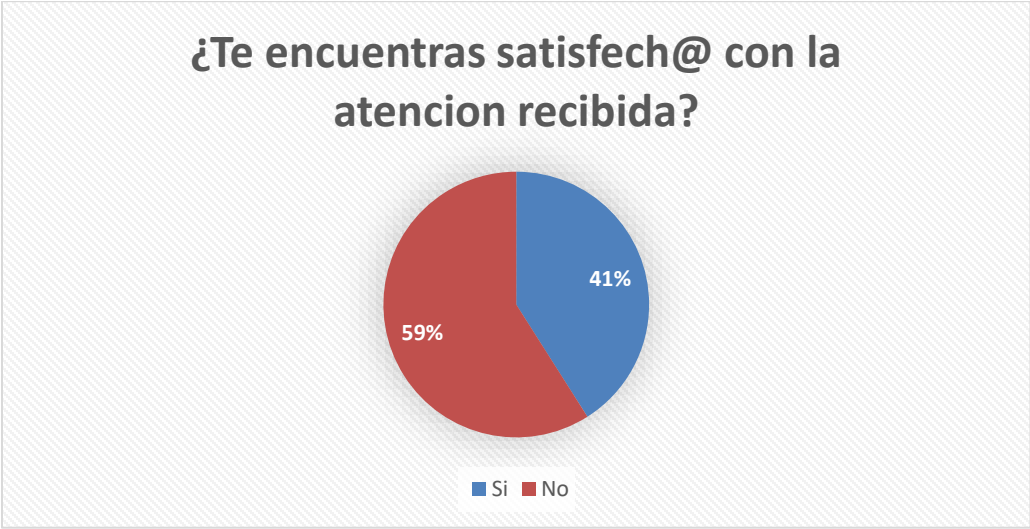


Ilustración 5.19. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

¿LA INFORMACION BRINDADA AYUDO A RESOLVER EL TRAMITE O SERVICIO?

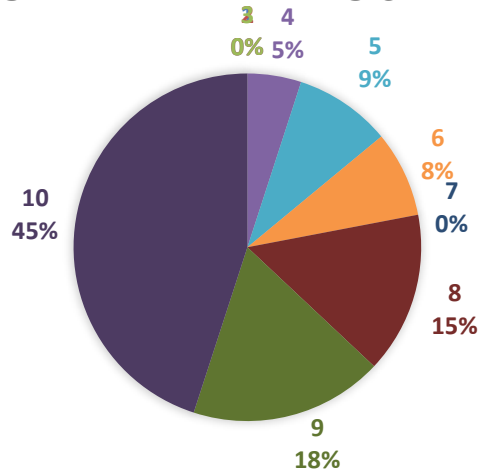


Ilustración 5.20. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

¿COMO CONSIDERAS AL PERSONAL QUE TE ATENDIO?

■ Excelente ■ Regular ■ Malo

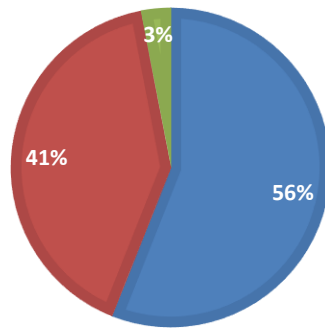


Ilustración 5.21. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

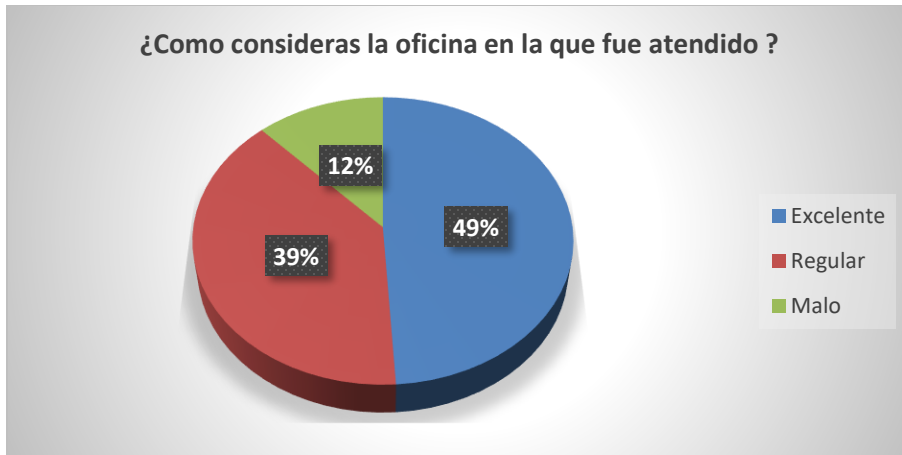


Ilustración 5.22. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024



Ilustración 5.23. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

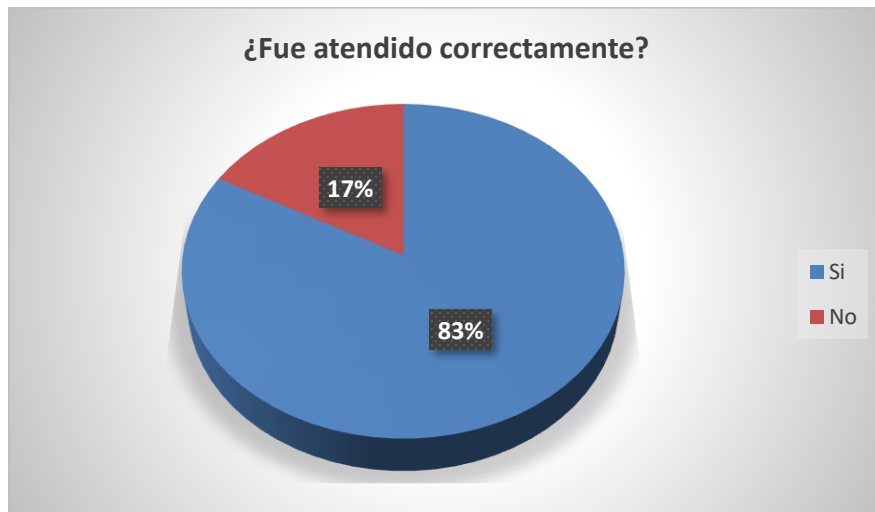


Ilustración 5.24. Resultados encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración Propia. 2024

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

En el proyecto realizado en la Presidencia Municipal de Tepezalá se tuvo como propósito el diseñar e implementar la mejora regulatoria.

Para lograr los resultados se realizó un nuevo diseño en la página web, así como lo fue en las encuestas de satisfacción hacia la ciudadanía.

Esto con el fin de obtener una mejora regulatoria hacia la ciudadanía, al optimizar el marco administrativo, logrando simplificar los procesos al aumentar la transparencia y mejorando la calidad de las regulaciones.

Algunas de las estrategias tomadas fueron el reducir los costos y los tiempos de los habitantes del municipio, el lograr reducir el material utilizado, mejorando la atención.

Como primer paso se contempló una reunión con las autoridades correspondientes con los cuales se plantearon los diseños a realizar siendo aprobados, se logró entregar a tiempo el nuevo diseño, así como el implementarlo para lograr una mejora regulatoria en la ciudadanía.

En el tiempo que laboré en la presidencia municipal aprendí diferentes conceptos, así como la forma en cómo se debe realizar un buen trabajo en equipo y el cómo liderarlo, de igual manera en la redacción de oficios y el cómo se debe de tratar a la ciudadanía, de igual manera el cómo diseñar una página web en la cual se pueden realizar trámites sin necesidad de asistir a la presidencia, esto con el fin de reducir costos y tiempos de los ciudadanos.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

- En el transcurso de permanecer en la presidencia municipal apliqué habilidades obtenidas en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga en el diseño e implementación de la mejora regulatoria.
- Apliqué liderazgo al trabajar en equipo.
- Realicé acciones encaminadas al diseñar la mejora regulatoria, al proponer el nuevo diseño de la página web.
- Mostré una actitud comprometida al trabajar de una manera organizada, tomando en cuenta los tiempos que tenía de realización.
- Escuché y tomé en cuenta todos los puntos de vista de los integrantes de contraloría, esto con el fin de llegar a tomar las mejores decisiones.
- Aprendí nuevas habilidades de comunicación y redacción de documentos, los cuales desconocía.
- Apliqué métodos de investigación para desarrollar una página web.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

1. Alberto Galgano (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Díaz se santos
2. Alicia de la Cruz Millar (2022). *Contraloría general de la Republica. DER*
3. Ariane de Saeger (2016). *El diagrama de Ishikawa: Solucionar los problemas desde su raíz*. Economía y empresa
4. Arturo Realyvasquez Vargas, Jorge Luis Garcia Alcaraz (2023). *The PDCA Cycle for Industrial Improvement: Applied Case Studies*. Springer
5. Auby, Jean-Bernard y Thomas Perroud (eds.). (2013). *La evaluación de impacto regulatorio*. Sevilla: Editorial Derecho Global.
6. Australian Government. (2014). *The Australian Government. Guide to Regulation*. Australia.
7. Bentacor, Andres. (2009). *Mejorar la regulación*. Colección económica y empresa. Madrid: Marcial Pons.
8. Bob E. Hayes (2002). *Como medir la satisfacción del cliente*. Gestión 2000
9. Carlos Alberto Pereira Palomo (2019). *Control interno en las empresas: su aplicación y efectividad*. Competitive Press
10. De Innovación Pública, A. D. (s. f.). *Plataforma de mejora regulatoria*. <https://mejora.regulatoria.cdmx.gob.mx/>
11. Díaz, J. L. B. (2022, 10 noviembre). *Sistema de control interno*. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/sistema-de-control-interno>
12. Edgardo J Escalante Vázquez (2005). *Seis – Sigma. Metodología y técnicas*. Limusa, S.A. DE C.V.
13. Edgardo J. Escalante Vázquez (2006). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. Limusa Noriega Editores
14. Edmundo Guajardo Garza (1996). *Administración de la calidad total*. Pax México
15. Elena Abascal (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC

16. *Ernesto Mercado Ramírez (1991). Calidad integral empresarial e institucional. Limusa Noriega Editores*
17. *Francisco Rey Sacristán (2023). Técnicas de resolución de problemas. Fc Editorial*
18. *García Ortiz, Francisco (2007). Técnicas de servicio y atención al cliente. Ediciones Paraninfo, S.A.*
19. *Inegi (2012). Catálogo de dependencias e instituciones de interés público. CADIP*
20. *Jaime Varo (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios. Diaz de santos*
21. *Luis Alfredo Ferrer Bauza, Pablo Ruiz Palomino (2022). Como evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa. La Mancha*
22. *Luis Gregorio Gómez- Cambroneró (2006). Sistema de mejora continua de la calidad. Universitat de valencia*
23. *Lybrand Cooper (1997). Los nuevos conceptos del control interno. Diaz de Santos*
24. *Mohammed Hamed Ahmed Soliman (2020). Turning PDCA into a Routine for Learning. First edition*
25. *Montes, K., y Moreno, L.F. (2022). Mejora regulatoria análisis de impacto normativo. Externado de Colombia.*
26. *Oswaldo Fonseca Luna (2008). Vademecum Contralor. ICCO*
27. *Oswaldo Fonseca Luna (2013). Sistemas de control Interno para organizaciones. IICO*
28. *Patrick Lyonnet (1989). Los métodos de la calidad total. Diaz de santos, S.A.*
29. *Renata Paz Couso (2005). Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias. Ideaspropias Editorial, Vigo*
30. *Simón Johnson (1995). Técnicas para mejorar la atención al cliente: como organizar. Inpublisher Folio*
31. *Terry G. Vavra (2002). Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. FC Editorial.*

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

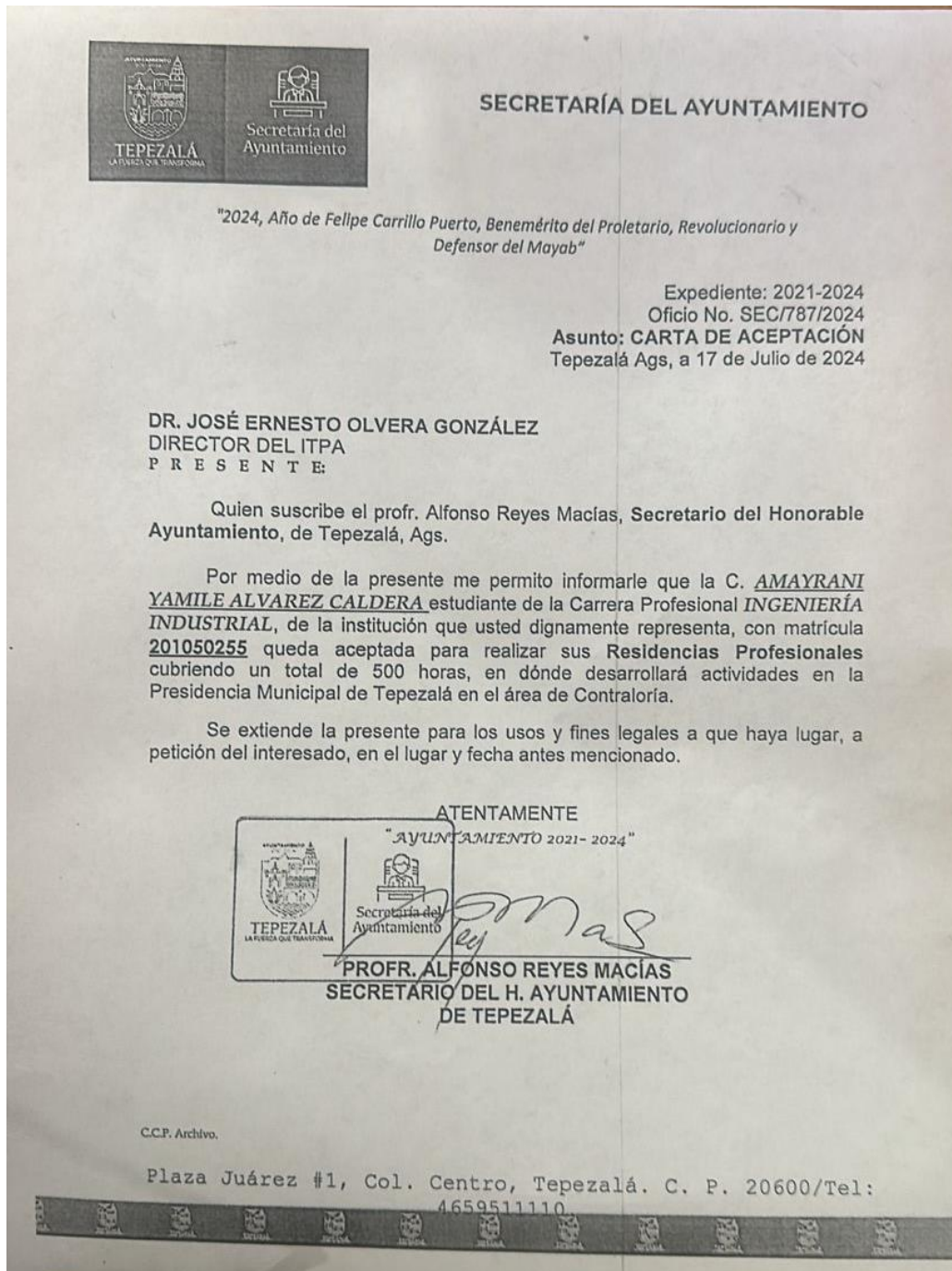


Ilustración 9.1. Carta de aceptación. Fuente: Presidencia Municipal. 2024



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

"2024. Año de Felipe Carrillo Puerto, Secretario del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Pueblo"

Expediente: 2024-2027

Oficio No. SEC/107/2024

Asunto: CARTA DE LIBERACIÓN

Tepezalá Ags, a 28 de Noviembre de 2024

DR. JOSE ERNESTO OLVERA GONZALEZ
DIRECTOR DEL ITPA


MC. ANGIE JOHANNA ZAMORA LOPEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACION DEL ITPA

P R E S E N T E:

Quien suscribe Profr. Alfonso Reyes Macías, Secretario del Honorable Ayuntamiento, de Tepezalá, Ags.

Por medio de la presente me permito informarle que la C. AMAYRANI YAMILE ALVAREZ CALDERA estudiante de la Institución que usted dignamente representa, con número de control 201050255 de la *Carrera Profesional Ingeniería Industrial*, concluyo satisfactoriamente sus Residencias Profesionales en la Presidencia Municipal de Tepezalá, en el área de Contraloría, cumpliendo con un total de 500 horas en un periodo de Agosto-Diciembre del 2024.

Se extiende la presente para los usos y fines legales a que haya lugar, a petición del interesado, en el lugar y fecha antes mencionado.


PROFR. ALFONSO REYES MACÍAS
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TEPEZALÁ

Plaza Juárez #1, Col. Centro, Tepezalá. C. P. 20600/Tel: 4659511110.



Ilustración 9.2. Carta de Liberación. Fuente: Presidencia Municipal. 2024



Ilustración 9.3. Reunión con directivos y ciudadanos. Fuente: Imagen Tomada. 2024



Ilustración 9.4. Reunión con directivos y ciudadanos. Fuente: Imagen Tomada. 2024

18. Registros de Productos

No aplica para este proyecto.