



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## **Universidad Abierta y a Distancia de México**

Dirección de Ciencias Sociales

Lic. en Administración y Gestión Pública

### **Protocolo de investigación**

Formas Valoradas y controles en la recaudación de los ingresos en el Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz

#### **Presenta**

Roberto González Téllez

#### **Campo de formación**

Tecnología Información y Gobierno

#### **Asesor institucional**

C. Rodrigo Carvajal Gerónimo

#### **Docente**

Mtra. Alejandra Soto Mendoza

Ciudad de México a 25 de Octubre 2019



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1 Aspectos temáticos conceptuales.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo 2 Aspectos contextuales e históricos .....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo 3 Metodología de la investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>32</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>34</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>40</b>



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Introducción

Este proyecto trata sobre las formas valoradas y la incursión de la Tecnología la información y Gobierno en la captación de los ingresos en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz (SMDIF), facilitara los procesos en su recaudación además de que se innovara y en su caso serán eficientes dichos procesos dentro del Organismo, con la incorporación de la tecnología como una herramienta a coadyuvar principalmente a lograr las metas establecidas en el presupuesto basado en resultados (pbRM).

El objetivo general del presente proyecto de investigación es, mostrar los procesos que se llevan a cabo en el uso “formas valoradas” y que con la implementación de un sistema de recaudación, y de una nueva forma de pago para los usuarios facilitara el servicio y proveerá de transparencia entre ambas partes.

Una de las principales razones que me motivó a realizar este proyecto fue que, al desempeñarme como servidor público dentro del Organismo es que notaba muchas variables en cuestión de registros de ingresos, disminuía o se incrementaba con lecturas muy inciertas y sobre todo que se dan justamente cuando hay cambio de personal administrativo, es por ello que realice diferentes comparativos con años anteriores y encontraba varianzas significantes en cuestión de Ingresos. Me percaté de que los controles eran simples tales como registros básicos con el uso de formas valoradas llenadas a mano y con poco control de seguridad en el manejo del efectivo, siendo que no hay otra forma de pago, al platicar con las personas encargadas de las unidades administrativas y con la población que recibía el servicio ambas partes tenían las mismas quejas por un lado la



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



seguridad de manejar el efectivo y trasladarlo a la caja general del sistema en donde ponían en riesgo su integridad y el engorroso trámite de llenar reportes para conciliar lo cobrado en las formas valoradas, por otro lado la gente se quejaba de que no había cambio o del ¿Por qué no aceptaban pago con tarjetas? , para ellos es molesto cargar efectivo o tener que acudir a una institución bancaria a realizar retiros. Sumado a estos reclamos por parte de la población suscito que el sector privado principalmente en farmacias se ha modernizado con el manejo de sistemas para cobro y con diferentes formas de pagos.

Derivado de toda esta información inicie con el Proyecto de: “Formas Valoradas y controles en la recaudación de los ingresos en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz” con la premisa de implementar un sistema de cobro y otra medio de pago que beneficie al Organismo generando un servicio eficaz e innovador para la población.

Como punto de partida diseñe una serie de preguntas de las cuales adjuntaran en el Anexo, siendo las siguientes:

¿Cómo se lleva el control de las formas valoradas? El control de las formas valoradas se lleva de forma simple en un archivo de Excel solo se anota el número de folios o recibos que se entregan, sin embargo no existe una base de datos sobre cuantos se utilizan por mes y año. La siguiente pregunta que me llevo fue: ¿Cómo se resguarda el efectivo por los servicios que se otorgan o como se traslada a la caja general? Respuesta no hay un lugar específico para su resguardo es decir puede ser un cajón de escritorio alguna caja improvisada y para el traslado del efectivo hay una persona encargada de acudir a todas las unidades administrativas a resguardar y llevarlo a la caja general a ingresarlo.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Al comprender su manejo de los ingresos, se planteó la pregunta de ¿Cuánto se logró recaudar en los últimos tres años y como quedo el presupuesto de ingresos para el 2019? Con el objetivo de dar a conocer lo captado y de cómo podemos partir para la implementación y aplicación de la tecnología con procesos y sistemas que brinden eficiencia en su captación por la venta de bienes y servicios.

De tal manera que el capítulo 1 se presentan aspectos temático-conceptuales y teóricos de la problemática. En el Segundo Capitulo se describe el contexto histórico del que será el objeto de estudio para explicar la problemática desde informes de la Organización para el Desarrollo Sostenible (ODS) en los que se aborda sobre sus objetivos para la acción de la comunidad internacional, En América latina hasta llegar a los objetivos realizados en México. En el último capítulo se desarrollara y se explicara la metodología que fue empleada en la investigación, y de cómo se incorpora una nueva forma de pago para tomarlo como referente para buscar la modernidad con la implementación de un sistema de cobro que permita controles seguros y procesos en su recaudación de los Ingresos en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Capítulo 1 Aspectos temáticos conceptuales

Este proyecto tiene la finalidad de brindar los elementos necesarios, para modernizar y facilitar los servicios de atención a nuestra población con el objetivo de que estos se efectúen con transparencia, eficiencia, eficacia y apegada a los lineamientos del Organismo Descentralizado Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) bajo los términos de la ley de asistencia social con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía en el manejo de los recursos y su gestión. Implementar mejoras en los procesos de los servicios, incrementando beneficios paulatinamente en los controles de los recursos obtenidos por la venta de bienes y servicios, por lo que se trabajara en primera instancia en comprender la capacidad y procesos en los servicios que se otorgan hacia la población.

Formas valoradas son documentos pre impresos, que son utilizados para la prestación de los bienes y servicios y que son utilizados para el proceso de recaudación de los ingresos del SMDIF, adquiriendo un valor público, estas formas valoradas son documentos que el Organismo hace entrega a cualquier persona por el pago de un servicio o de prestación. Por lo tanto la captación de los ingresos está conformada con el manejo de estas formas, Una de las características es que son recibos emitidos por la misma dependencia en donde solo cuentan con una numeración y el logo de la institución, siendo poco fiables para su manejo y distribución.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



La rendición de cuentas en la toma de decisiones desde un enfoque de recolección de datos, según Simons (2004), La relación entre el desarrollo de un país y el grado en que su sistema estadístico produce estadísticas completas y fiables es clara, porque esta información es necesaria para la toma de decisiones acertadas de tipo económico, social y político. La formación adecuada, no sólo de los técnicos que producen estas estadísticas, sino de los profesionales y ciudadanos que deben interpretarlas y tomar a su vez decisiones basadas en esta información, así como de los que deben colaborar en la obtención de los datos requeridos es, por tanto, un motor del desarrollo. El que un país tenga un centro nacional de datos confiables (banco de datos) es esencial para realizar una sistemática evaluación de programas, que contribuya en la planificación estratégica gubernamental por otro lado McCall (2002) desde su enfoque del desempeño nos dice que la investigación cuantitativa es excelente para probar las teorías, las hipótesis y la medición de rendimiento y el desempeño de los programas de gobierno. Este enfoque trata de ser objetivo y de basarse en las probabilidades, estas últimas calculadas por las estadísticas. La investigación cuantitativa busca obtener muestras representativas de la población a estudiarse a través de fórmulas estadísticas y sistemas de selección de sujetos donde todos tengan la misma oportunidad o probabilidad de ser seleccionados. Las mediciones de la población se conocen como parámetros y las de las muestras como estadísticas. Un ejemplo sería el censo, los cálculos de un censo se conocen como parámetros y los de las muestras de esa población como estadísticas, una tercera perspectiva es la que propone Manuel Castells que si bien la sociedad no determina la tecnología, si puede sofocar su desarrollo, sobre todo por medio del estado. O, de forma alternativa y sobre todo mediante la intervención estatal, puede embarcarse en un proceso acelerado de modernización tecnológica, capaz de cambiar el destino de las economías, y el bienestar social en unos cuantos años.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Políticas Internacionales

Actualmente la Organización de las Naciones Unidas (ONU) trabaja en México con objetivos y estrategias que conforman el Marco de Cooperación para el Desarrollo (UNDAF, por sus siglas en inglés), entre los cuales podemos encontrar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La buena gobernanza y el creciente descontento ciudadano propician un ambiente oportuno para implementar estrategias nacionales de integridad y anti-corrupción, como el compromiso que fue firmado por 34 países en la Cumbre de las Américas, el cual fue llevado a cabo en Lima 2018, el cual propone acciones que permitan generar resultados ante las exigencias de la población.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala que es importante promover el desarrollo integral y para ello se analizan las políticas sociales implementadas por los gobiernos de la región para la superación de la pobreza. De esta manera se contribuye a mejorar los procesos en el diseño de programas y políticas sociales, y por consiguiente en el fortalecimiento de las capacidades Institucionales de los países.

La mayoría de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se enfrentan a diversos retos en relación con la implementación de reformas de presupuestación y de gestión con miras a mejorar los desempeños en las instituciones Públicas. Se requieren de nuevas mejoras en la calidad de la información, de desarrollo y de promover la capacidad institucional de las Secretarías de Estado y sobre cómo cambiar la cultura y conducta de los servidores públicos. Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, coloca a México como pionero en la labor de emprender reformas con el pacto por





# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



México, que no tuvo precedentes, el país conformo el paquete de reformas más ambicioso que los adoptados por cualquier miembro de la OCDE en los últimos tiempos.

Estas reformas estructurales han abarcado un amplio número de sectores y áreas de políticas públicas, y constituyen avances decisivos. Sin embargo, ello requerirá que las reformas se pongan en práctica de manera eficaz y que entre estas acciones haya una gran coordinación y armonización.

## Políticas Nacionales

El uso irracional de las formas valoradas para el cobro de ventas y servicios propicia un alto costo, la Agenda de desarrollo sostenible en su objetivo 12 fomenta garantizar modalidades de consumo y producción sostenible en la racionalización eficiente de los recursos y en la mejora del acceso a los servicios básicos rebajando costos económicos, ambientales y sociales que permitan la competitividad y que reduzcan la pobreza, contribuyendo a una buena calidad de vida.

Para ello el presupuesto Federal del Gobierno mexicano comprende la recaudación y el gasto del sector público; los ingresos de los organismos deberán de estar controlados administrativamente y a supervisión de las secretarías de Estado. Las finanzas de los gobiernos locales y estatales están reguladas por la Constitución mexicana, esto quiere decir que; el nivel de financiamiento del gobierno federal puede variar de proyecto a proyecto, por lo tanto los gobiernos locales y estatales deben presentar informes ante el gobierno federal y garantizar que cada proyecto proporcionara las obras sociales.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Una estrategia del Gobierno Federal para mejorar los procesos y los recursos financieros es la de transparencia y rendición de cuentas para ello cuenta con la vinculación de instancias fiscalizadoras, externas e internas y así evitar el desvío de los recursos. Que a esto se suma a los sistemas de control y seguimiento de ingresos propios, así como el adecuado ejercicio de los presupuestos, por lo cual la automatización de los procesos, requiere de un seguimiento minucioso del ejercicio del gasto.

En México se desarrollaron implementaciones políticas con el fin de impulsar la suficiencia presupuestal para cumplir con los programas de trabajo, el Gobierno Federal incorpora documentos oficiales que involucran las políticas públicas en salud y Asistencia Social. En el Proyecto de Nación 2018-2024, busca mejorar los objetivos nacionales y el crecimiento económico, el incremento de la productividad y la competitividad, buscando el bienestar general para la población. El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, refiere el impulso al crecimiento como una de las principales prioridades que requiere la población, para ello es necesario mejorar las capacidades tecnológicas en materia de controles en los procesos de recaudación.

Por su parte la Secretaría de Función Pública tiene como propósito mejorar los sistemas de gestión internos de las dependencias gubernamentales y de proveer de servicios públicos al ciudadano de mayor calidad, sin embargo los instrumentos de evaluación que se han implementado en México no han venido acompañados de otro tipo de estrategias que faciliten el proceso de aprendizaje organizacional y político, que a su vez aseguren una mayor integridad de la información generada en las evaluaciones por los principales agentes, es decir en el nivel organizacional se observa como



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



persiste en las dependencias gubernamentales una idea de la evaluación como un tema de control legal y de poca utilidad práctica.

Mientras tanto dentro del Ejecutivo Federal se asume la responsabilidad de poder operar a una transformación, dentro del aparato administrativo y de reorientar las políticas públicas, las prioridades gubernamentales y los presupuestos para ser el eje rector de la Cuarta Transformación.

En cuanto respecta a las Políticas Estatales dentro del DIF del Estado de México este se empeñara en establecer y promover acciones encaminadas a los servicios de asistencia social, y para ello promueve el correcto manejo y distribución de los recursos mismos que deberán de ser destinados a los programas que brindan asistencia social, esta ley supervisa la adecuada operación de los programas de asistencia social por parte de los SMDIF, con la finalidad de hacer accesibles los servicios y que se apeguen a los objetivos del Sistema Estatal y las demás que le confieran los ordenamientos legales.

Cabe mencionar que el Estado de México funciona con Comités Municipales del D.I.F.E.M., pero que son dependientes del Sistema Estatal, se estima que al crear estos D.I.F. Municipales, se estará en condiciones de cumplir la cobertura de la población municipal mejorando los servicios y haciendo posible la igualdad de derechos y oportunidades de la población.

Por otro lado el DIFEM, busca fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, garantizando el adecuado cumplimiento de los 14 principios rectores del servicio público establecidos en el artículo 5 de la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios, los 11 principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, y las 10 directrices



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



que señala el artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y municipio.

Es necesario diseñar e implementar compromisos que generen condiciones que permitan resultados en trabajo en equipo y que procuren la transparencia y utilización de los recursos de la mejor manera posible. Hoy en día es fundamental vigilar y centrar los mecanismos de control en la recaudación de los ingresos y para ello es indispensable retomar la legalidad que marca la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y municipios, “ De los principios y Directrices que rigen la actuación del servicio público” “Todo servidor Público sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales deberá observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público..”

Legislación y acciones para atacar el problema

Entendemos que el fortalecimiento del municipio libre; se considera como una política necesaria en la descentralización de la vida nacional, plasmado en el artículo 115 Constitucional. Nos ocuparemos en comprender lo que el Municipio requiere para poder lograr un desarrollo mediante sus competencias y facultades. Para ello se considera conveniente que los programas de asistencia social de este municipio se racionalicen y desconcentren, encomendándose los a una Entidad eficiente que se propone crear bajo la denominación de “SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA”, bajo la orientación y normatividad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



El recurso es fundamental para poder lograr los objetivos establecidos, en este sentido es necesario recurrir a la las bases por la cual fue creado el organismo Cuya creación se propone es y será de carácter público municipal, de asistencia social, con una personalidad y patrimonio propios. (2019) “Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz” nos dice que es necesario promover los mínimos de bienestar social y poder ejercer la eficacia de los recursos en mejorar el desarrollo ante la comunidad, para ello es necesario aprovechar el potencial, las oportunidades que proveen la tecnología, mejorando las condiciones de vida de los Tlalnepantlenses, si tomamos en cuenta que el SMDIF recibe un subsidio asignado por parte del Ayuntamiento para poder desempeñar sus funciones y poner en marcha el mejor cumplimiento de sus objetivos. Y es aquí en donde se generan las acciones y convenios que se presentan al inicio de cada administración para poder aprobar mejoras técnicas en los procesos administrativos, y generar los manuales de procedimientos y de servicios públicos que habrán de ser la base de atacar los problemas detectados en el Sistema, a continuación se presentan las principales características geográficas del Municipio.

En comparación con otros países de la OCDE, México ha sido el país que más recientemente ha adoptado este tipo de leyes, sin embargo, las organizaciones públicas no cuentan con elaborados sistemas de gestión, sino que se apegan únicamente a los lineamientos generales para la organización.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



La población busca la innovación continua de los servicios que ofrece el SMDIF, además de eficiencia en la producción, así como implementación de políticas en la productividad y efectividad, lo que exige que este proyecto de trabajo genere la confianza pública, una mayor integridad en los presupuestos que posea una sólida rendición de cuentas, y sobre todo en las actuales condiciones de crisis en la confianza, corrupción y falta administrativas, por lo tanto nos corresponde rediseñar el proceso y el progreso de los servicios, con una mejora en la aplicación de nuevas tecnologías que a su vez simplifiquen los servicios, como futuros administradores públicos nos toca papel de suma importancia, al lograr proponer el bien común de la sociedad a través de elevar la productividad y efectividad en todas las esferas de la vida pública en la solución de los problemas de servicios públicos.

Hoy en día el recurso debe de ser aprovechado de forma correcta y recuperar la confianza hacia nuestras Instituciones en las cuales debido a la corrupción y mal manejo de los mismos genera pérdidas económicas, con la implementación de controles en la recaudación de la venta de bienes y servicios, se podrán generar acciones que repercutirán en transparencia y rendición de cuentas, además de recuperar la confianza de la población, al demostrar que el recurso se utiliza en su beneficio, por lo cual obtendremos flujos de efectivo congruentes y servicios de calidad en la atención de la ciudadanía, al evitar desviaciones del recurso podremos obtener un mejor ingreso que se destinara a mejorar los servicios que brinda el sistema, contribuyendo a presupuestos basados en resultados.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Por otro lado el SMDIF requiere de actualizaciones en los procesos de captación de los ingresos que involucre herramientas tecnológicas en mejorar la recaudación por la venta de bienes y servicios. Este proyecto se centra en mejorar las prácticas laborales y generar soluciones incrementando las finanzas y los recursos, mediante la implementación y la estandarización de Procedimientos en el área de Ingresos del SMDIF, como medio de control y recaudación, que generan por la otorgación de servicios, en la siguiente actividad se abordara el contexto histórico de la institución elegida y los cambios en la recaudación de los ingresos, con la finalidad de tener un mejor panorama sobre el problema.

Como podemos ver, estos son algunos de los factores que atraviesan en la recaudación por la venta de bienes y servicios por parte de la Institución elegida, es un tema que debe de ser tratado de forma precisa y no dejar que el tema de la corrupción se presente constantemente en el manejo de los recursos. Mediante una agenda de investigación que integre la problematización de los presupuestos basados en resultados (Pbrm), incrementar la responsabilidad de todo servidor público en realizar sus funciones sin desorden y corrupción obliga a ser eficientes y mejorar el aprovechamiento de estos, en generar acciones que permitan el correcto uso de los recursos humanos y materiales, con las nuevas tecnologías podremos optimizar los recursos y multiplicaremos los resultados, que tanto requieren y que necesita la población Tlalnepantlense.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Capítulo 2 Aspectos contextuales e históricos

Como se ha venido mencionando, el SMDIF es un organismo que brinda la Asistencia Social a quien más lo necesite, sin embargo para mejorar la gestión de los procesos internos conoceremos los aspectos contextuales e históricos de la problemática de las “formas valoradas” con el objetivo mismo de entender sus lineamientos el cual se deberá de comprender como es el problema desde un principio, para resolver las nuevas necesidades de la población, es decir modernizar los canales a través del fortalecimiento de estrategias que permitan la innovación continua de los servicios.

Con el objetivo de comprender la problemática de las “Formas Valoradas y controles en la recaudación de los ingresos en el SMDIF Tlalnepantla de Baz”, primero recapitularemos sobre los Objetivos y metas para el Desarrollo Sostenible (ODS), como plataforma de lanzamiento para la acción de la comunidad internacional, los gobiernos, así como organismos de la sociedad civil, academia y el sector privado.

Dentro de sus objetivos para transformar el mundo se encuentran:

- **Objetivo 16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas;** 16.6 Crear a todos los niveles Instituciones eficaces y Transparentes que rindan cuentas.
- **Objetivo 17.- Alianzas Para lograr los Objetivos;** 17.1 Fortalecer la Movilización de recursos internos, incluso mediante la prestación de apoyo internacional a los países en desarrollo, con el fin de mejorar la capacidad nacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole.





# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Es necesario moldear y rencaminar a las instituciones y para ello es fundamental la implementación de normas y controles que permitan ser más eficientes y transparentes en la recaudación de los ingresos, la Agenda de Desarrollo Sostenible ofrece datos sobre como la corrupción, el soborno, el robo y la evasión impositiva cuestan alrededor de US \$ 1,26 billones para los países en desarrollo por año; esta cantidad de dinero podría usarse para ayudar a aquellos que viven con menos de \$ 1.25 al día por encima de \$1.25 durante al menos seis años.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) considera que incrementar la productividad, mejorar la inclusión social y fortalecer las instituciones son prioridades de los países de América Latina y el Caribe. Es por ello que urge implementar nuevas estrategias de integridad y anti-corrupción, y que además al mismo tiempo se recupere la confianza que ha venido de más a menos durante los últimos 3 años. Por mencionar la encuesta nacional que levanta la Consulta ciudadana MITOFSKY, realizada en octubre 2018, con el objetivo de medir la confianza en instituciones arroja una calificación de 5.25 situada como baja confianza en parte del sector público, las cifras que nos muestra INEGI en el tema de transparencia y anticorrupción se registra que en 2017 la tasa de prevalencia de corrupción al realizar un trámite personal es de 14,635.

La buena gobernanza y el creciente descontento ciudadano propician un ambiente oportuno para implementar estrategias nacionales de integridad y anti-corrupción, como el compromiso que fue firmado por 34 países en la Cumbre de las Américas, el cual fue llevado a cabo en Lima 2018, el cual propone acciones que permitan generar resultados ante las exigencias de la población.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



El uso irracional de las formas valoradas para el cobro de ventas y servicios propicia un alto costo de materias primas por el consumo de papel en su elaboración, el cual genera una alta concentración de papelería que tendrá que ser resguardada en el archivo de forma física hasta por un periodo de 5 años, para posteriormente iniciar su destrucción, la Agenda de desarrollo sostenible en su objetivo 12 fomenta garantizar modalidades de consumo y producción sostenible en el uso eficiente de los recursos y en la mejora del acceso a los servicios básicos rebajando costos económicos, ambientales y sociales que permitan la competitividad y que reduzcan la pobreza, contribuyendo a una buena calidad de vida.

El SMDIF obtiene sus ingresos principalmente por Subsidios, Transferencias Federales, Estatales y por la venta de bienes y servicios siendo estos últimos los que se generan por los servicios a la población en donde se utilizan recibos para cobro llamadas “formas valoradas” los cuales son utilizados para el registro en la venta de comidas y desayunos en las casas de descanso de los adultos mayores, y en los subsistemas, cabe mencionar que su llenado es mano dando pie al mal manejo de los recursos fomentando a actos de corrupción y de rendición de cuentas, además de que generan un volumen de almacenaje en archivo de concentración.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Características Sociales

Como consecuencia del factor del decrecimiento que vive el municipio y de acuerdo con la información del XII Censo General de Población y Vivienda, “se observa que la población económicamente activa (12 años y mas) que refirió estar laborando, es mayor a la referida en la entidad, (39.25% contra 34.64% respectivamente)”. (INEGI 2018). En cuanto a su nivel de ingreso, afirma que “la mayoría de la población percibe un promedio de uno a dos salarios mínimos, este representa el 36.19% de la PEA, contra el 35.67% del Estado, en segundo lugar se encuentran los que ganan de dos a cinco salarios mínimos con un 31.16%, esto nos da un total de 213,127 habitantes con un ingreso menor a cinco salarios mínimo. Tan solo el 5.14% de la población percibe más de 10 salarios mínimos” (INEGI 2018). Censos generales de población y vivienda del 2018. En forma general, el municipio registra un nivel de alfabetismo mayor al referido por el Estado, esto debido a que es un municipio formado recientemente, el cual ha atraído población de las zonas aledañas y de otros estados en los cuales dejan de estudiar por la necesidad de tener que encontrar un trabajo que les permita mejorar sus condiciones de vida, es por lo cual se cuenta con bajo o nulo nivel educativo. Actualmente su población es una su mayoría joven, pudiendo solucionar este problema mediante programas adecuados.

## Características Demográficas

De acuerdo con los indicadores demográficos para el año 2017, “se observa que en el municipio una baja tasa de ciudadanos originarios del Estado de México, con un 25% del total.” (Plan nacional de Desarrollo 2013-2018). A pesar de que la población ha ido en decremento, preocupa la parte de los servicios públicos, ya que es una muestra una tendencia de envejecimiento en lo que se refiere a la población Tlalnepantlenses, por lo cual se requiere de mayores servicios que



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Brinden y cumplan con los objetivos de mejorar la calidad de vida. Actualmente el municipio se encuentra ocupado en un porcentaje del casi 50% por población de menos de 29 años y el otro 50% con población mayor a 29 años. Para evitar el envejecimiento de la población se requiere una mayor cantidad de fuentes de empleo.

## Contexto de la Institución Elegida

Con el objetivo de ayudar a las personas en situación de vulnerabilidad se creó El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF). En el año de 1929 el SNDIF tuvo su primer antecedente de asistencia social con el programa Gota de Leche el cual procuraba la alimentación de las niñas y niños de la Ciudad de México. El 31 de enero de 1961 se creó por decreto Presidencial el organismo descentralizado Instituto Nacional de protección a la infancia (INPI)

El Sistema Nacional para el Desarrollo integral de la Familia se fundó en 1977 bajo el objetivo de procurar el desarrollo y bienestar de las familias, siendo el 31 de diciembre de 1986 el año que se aprobó la Ley de Asistencia Social del Estado de México, ordenamiento jurídico que rige a la institución. El plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999, contempló la ampliación y Mejoramiento de la asistencia a discapacitados, mediante programas preventivos para la detección, canalización y rehabilitación Integral del discapacitado, en un marco de concertación y participación. La misión del SMDIF de Tlalnepantla de Baz es posicionarse como la mejor institución del Estado de México en asistencia social, profesional, solidaria y de calidad, con un sentido humano.

Mientras que la visión es la de brindar a la sociedad un servicio de asistencia social eficiente, eficaz y moderno, basado en los objetivos aplicables de desarrollo sostenibles actuales que genere dignidad y calidad de vida para los habitantes del municipio. En cuanto a sus valores son:



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Honestidad, Trabajo, Calidad, Respeto, Empatía, Responsabilidad, Lealtad, Superación, Sensibilidad.

La Ley de ingresos, tiene fundamento en la fracción cuarta del artículo 31 Constitucional, en la cual señala como una de las obligaciones de los mexicanos, contribuir para los gastos públicos.

Para el año 2009 se realizaron cambios en el manual de procedimientos del departamento de control de ingresos del DIF a continuación se enlistan los principales cambios en el proceso de captación de los ingresos con el uso de formas valoradas:

El departamento de Control de ingresos es el responsable de elaborar las formas valoradas de Ingresos por las cuotas de recuperación y donativos en efectivo, especie captados, así como por las transferencias realizadas a favor de la institución.

Departamento de Control de ingresos: Recibe Usuario original de forma valorada, Analista de cuotas de recuperación recibe segunda copia y documentación soporte, revisan analíticamente las cuotas en base a las tarifas autorizadas para la captación de ingresos del DIF, verifican la secuencia progresiva de los folio de la documentación soporte y regresan al Analista de recibos de ingresos.

Los ingresos Captados por cada Unidad Administrativa se ven reflejados en el formato Recibo de Ingresos. “Lineamientos Generales para la Captación de Ingresos Propios del DIFEM, Aprobado por la Junta de Gobierno en la Trigésima Sesión Ordinaria el 27 de marzo de 2009”

El siguiente cambio en el proceso de la recaudación de los ingresos se da con la actualización del Manual de procedimientos realizado en el año (2012) en el cual se refiere a que: “Área Responsable: Dirección de Administración y Finanzas: Recibir las formas valoradas debidamente llenadas junto con el reporte de actividades y corroborarse contra depósito bancario, de los ingresos diariamente, para ello se apertura cuentas bancarias por los diferentes conceptos por el cobro de



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Bienes y servicios, se deberá de integrar copia del depósito con formas valoradas y reporte al departamento de Ingresos. Auxiliar de Recursos financieros.- Revisión y control de documentación soporte, registro contable y generar póliza de ingresos.”

Para el año 2018 se presenta el Manual de procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas del Sistema Municipal, el cual busca establecer:

Los mecanismos para realizar el cobro de las diversas cuotas de recuperación vigentes, por la prestación de trámites y servicios en el SMDIF, aplicando la eficacia, transparencia y honradez en el manejo del efectivo y la documentación que soporte los cobros correspondientes. A través de Vigilar y supervisar periódicamente el correcto uso de las formas valoradas y demás políticas Existentes sobre el control en los Subsistemas y Áreas periféricas. Recabar y analizar la información referente al control y manejo de las cuotas de recuperación, en los Subsistemas y Áreas periféricas, Verificar que las acciones en materia de control y resguardo de los ingresos por cuotas de recuperación se desarrollen con estricto apego a lo establecido y Verificar la aplicación de los controles internos establecidos para el manejo de los ingresos captados por concepto de cuotas de recuperación.

Otro cambio sustancial que se da es la incorporación de cajeros que resguardan las formas valoradas, además de agregar 2 copias más para mejorar el control y poder realizar cortes de caja al finalizar cada turno. Como podemos ver el uso y resguardo de las formas valoradas tuvo cambios notorios para mejorar los procesos sin embargo no hay cambios sustanciales que permitan controles más seguros y que validen que la información sea correcta y así evitando el desvío de los recursos y el mal manejo de los programas que ofrece el Sistema. Por otro lado el SMDIF de Tlalnepantla de Baz, es y será la única unidad administrativa que podrá tomar atribuciones para



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Modificar o actualizar las cuotas de recuperación y emitir nuevas disposiciones de operación, es importante mencionar que todas estas atribuciones deberán de presentar coherencia a los objetivos institucionales.

## Objetivos Institucionales

Promover el desarrollo integral de la familia a través de la instrumentación de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las comunidades más vulnerables, los infantes abandonados, las mujeres, los adultos mayores y los discapacitados.

## Objetivos Estratégicos

La actual administración plantea una serie de metas a corto y largo plazo, alineados a poder alcanzar los resultados que permitan llegar a las metas establecidas en los presupuestos basados en resultados los objetivos estratégicos del SMDIF Tlalnepantla de Baz que plantea; Dirigir, coordinar, administrar y supervisar los recursos humanos, materiales, económicos y de equipamiento de las diferentes unidades administrativas del SMDIF.

Por su parte, la Dirección General plantea las políticas y estrategias para incrementar los ingresos propios del SMDIF, y así Dirigir y controlar la política de ingresos del SMDIF con eficiencia y transparencia. Queda claro que el principal objetivo es el de vigilar que el ejercicio del gasto público se ejecute bajo los principales estándares de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, para partir a los objetivos específicos en los cuales podremos encontrar hacia donde se dirigirán las acciones para alcanzar las metas y resultados esperados.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Objetivos Específicos

Cuando da inicio cada administración se determina las metas a las cuales se piensa lograr y para ello es imprescindible conocer cómo se van a conseguir, es aquí donde parten los objetivos específicos que nos ayudara a conseguir las metas y resultados propuestos, en lo que respecta a los objetivos específicos del departamento de Ingresos del SMDIF, cumplir con los objetivos, funciones y labores sociales y asistenciales del SMDIF; planear, organizar y coordinar la política de ingresos del SMDIF, establecer los mecanismos, criterios y procedimientos para la recaudación eficiente de ingresos propios del SMDIF, supervisar y controlar la recaudación de ingresos propios por la prestación de bienes y servicios que ofrece el SMDIF, practicar Periódicamente medidas de control interno para supervisar el funcionamiento de las unidades administrativas generadoras de ingresos propios; designar, delegar y supervisar con previa autorización de la Oficialía Mayor, al personal encargado de la recaudación de los ingresos propios del SMDIF, y las demás que establezca la Oficialía Mayor en el ámbito de sus atribuciones, o que señale la normatividad aplicable.

Parte principal para lograr estos objetivos se encuentra la de generar la captación de los ingresos y para ello es impórtate conocer como genera el SMDIF recursos propios para poder brindar la atención a la población.

Servicios que otorga el Sistema con uso de Formas valoradas

En cuanto a la captación por la venta de bienes y servicios que ofrece el SMDIF y en donde se usan las formas valoradas como control se encuentran:

Subdirección de Prevención y Asistencia Social; Servicios de Terapia y Discapacidad, Servicios Médicos, Servicios de laboratorio, Servicios Psicológicos, Casas del Adulto Mayor.





# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Subdirección de Subsistemas; Venta de Comedor.

Coordinación de Centros Tlalnepantlenses de Desarrollo (CTDC); Servicios y actividades artísticas, culturales, deportivas, educativas y de capacitación para el empleo o autoempleo, así como cursos de verano a través de la red de CTDC.

Consejería Jurídica; Asistencia Jurídica y Social, Prestación de Servicios de mediación en la solución pacífica de conflictos que se otorgan a través del “modulo Red-DIF” conforme la normatividad aplicable.

Ubicación de la Institución

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia se encuentra ubicado en Av. Convento de Santa Mónica s/n, esq. Convento de san Fernando, Fraccionamiento jardines de Santa Mónica, Tlalnepantla de Baz, Estado de México.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Capítulo 3 Metodología de la investigación

El tipo de investigación que se siguió para la realización de este proyecto es de enfoque mixto ya que se acerca a mi propuesta y se ajusta a lo planteado, en primera por la parte de la medición de indicadores, por la captación de recursos que genera por la venta de bienes y servicios, además de que podemos realizar comparaciones sobre estimados en años anteriores y de forma cualitativa nos otorga un panorama sobre el estudio de la población objetivo el poder conocer sus necesidades y experiencias sobre los servicios que se ofrecen. El SMDIF es un organismo que se encuentra en constante exigencia ciudadana por la mejora de sus servicios, por lo que es necesario la implementación de metodologías que incrementen la eficiencia a través de la racionalización de los recursos, esto quiere decir que se venían generando mayores pérdidas que beneficios, y por consiguiente afecta directamente a la población al utilizar el poco presupuesto en solventar y dar continuidad a los diferentes programas sociales, asíndolos cada vez más débiles a otorgar servicios de calidad.

El Propósito de la investigación a realizar consiste en mejorar los controles en la recaudación de los ingresos a partir de la implementación y la aplicación de la tecnología, con procesos y sistemas que brinde eficiencia en la captación de los ingresos por la venta de bienes y servicios, además de la capacidad de respuesta hacia la población, con la implementación de Terminales Punto de Venta se reducirán los costos, estaremos impulsando estrategias que promuevan la transparencia y la mejora en el desempeño del sistema, una de las metas es la de poder incrementar la recaudación de los ingresos en un 5%, simplificar en exceso y reducir los enormes costos.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Se realizaron encuestas a la población sobre el cobro de los servicios, precios, calidad y experiencia en servicio, dando como resultado que los tramites de servicio son tardados, no siempre hay cambio, y que se deberían de aceptar pagos con tarjeta ya que el retirar dinero de cajeros y trasladarse a los centros implica tiempo y un riesgo, para ellos sería mejor el cobro con terminal en servicios, para entender la importancia de la implementación de un sistema y de otro medio de pago se le pregunto a 10 personas de un centro periférico “UNIDE” sobre ¿Qué experiencia tenían por el cobro los servicios, las respuestas son las siguientes:

- Cada día es un riesgo traer efectivo”
- “No hay cajeros cerca del centro”
- “Nos exponemos a traer dinero para realizar el pago de materias e inscripciones en la UNIDE”
- “Nunca tienen cambio en la caja”
- “No he tenido nunca un problema”
- “deberían de aceptar pago con tarjeta”
- “es lo mismo”
- “tardado el servicio”
- “es muy caro el cobro por sacar copias”
- “no tienen cambio”



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Y para entender la importancia sobre el costo y beneficios para la población, se le pregunto a las mismas 10 personas en una escala de 1 a 10 sobre el servicio que recibieron.

Escala	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Personas										
1					√					
2								√		
3								√		
4							√			
5								√		
6									√	
7							√			
8				√						
9	√									
10					√					



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Objetivos específicos eran revisar lo recaudado al año con lo presupuestado del 2019, analizar el presupuesto que se tiene programado en el anteproyecto para el 2020, conocer los procesos en la recaudación y registro de los ingresos por la venta de bienes y servicios, supervisar de forma periódica las medidas de control interno y el funcionamiento de las unidades administrativas generadoras de ingresos propios. Parte principal para lograr estos objetivos se encuentra la forma de captación de los ingresos y para ello es importante conocer como genera el SMDIF recursos propios para poder brindar la atención a la población.

Para enriquecer y medir los ciclos de ingresos recaudados en años anteriores se realizaron diversos comparativos de ingresos, como resultado:

En el año 2016 se presupuestaron \$25, 864,472.00 y se recaudaron \$23, 337,314.64 con una variación de \$2, 527,157.36, para el año 2017 se presupuestaron \$ 25,858,001.49 y se recaudaron \$24,404,585.28 con una variación absoluta de \$1,453,416.21 en lo que respecta al año 2018, su presupuesto fue de \$24,259,264.82 recaudando \$23,476,356.02 y una variación de \$782,908.80.

A una de las conclusiones que llegue es que no se han alcanzaron las metas programadas en los últimos 3 años, aquí es donde tenemos una área de oportunidad que podemos trabajar en nuevas alternativas para mejorar los controles que permitan alcanzar los objetivos, por mencionar que en lo que respecta para este año 2019 se presupuestaron \$24, 650,191.00 y al mes de Septiembre se lleva captado \$17, 397,559.57 quedando por captar \$7, 252,631.43 en lo que resta de este ultimo trimestre con una tendencia negativa.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



En la unidad administrativa “Unidad de Desarrollo y Educación para la tercera edad (UNIDE), perteneciente al sistema se realizaron los cuestionarios y entrevistas en donde se impartieron 65 materias de seis distintas disciplinas: salud, activación física, tecnología, idiomas, cultura y talleres, por mencionar algunas. El cobro por dichas materias oscila entre \$675 y \$1350 dependiendo de cuantas materias se inscriban y paguen por servicio de transporte y estacionamiento, por lo que el llevar efectivo ponía en riesgo su integridad y el resguardo del centro en donde en promedio cuenta con una matrícula de 530 Tlalnepantlenses en las aulas, por lo que se logró implementar el cobro con terminal punto de venta (TPV) generando mejores controles en recaudación y traslado del efectivo siendo que la UNIDE es una unidad Periférica a 5km de distancia del DIF central, con esta nueva herramienta se logró un avance contra lo captado por \$692,417.5.00 que representa un 13.81% anual contra lo que presupuesto para este año, cabe mencionar que fue muy complicado ya que este año fue de cambios constantes de personal administrativo, por lo que se presentaron muchas inconsistencias por parte de los nuevos titulares, en donde me atrevo a decir que este proyecto me ha permitido continuar con trabajo y poder darle continuidad a que en el siguiente año se logre la implementación de un sistema para el registro de ingresos el cual está en pláticas con dos proveedores, otro factor importante que influyó fue que hasta en tres ocasiones se cambiara de Director de Finanzas por lo que la implementación de un sistema para el cobro no fue posible ya que en primera no estaba presupuestado, sin embargo con la implementación de las terminales ha sido viable el poder analizarlo y en su caso realizar la licitación y presupuestación para el anteproyecto de Egresos y de Ingresos del 2020.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Como se ha venido mencionando el SMDIF es un organismo descentralizado de carácter social, por lo que se involucra los dos enfoques, por un lado tenemos la parte de la inclusión y por otra parte de forma cuantitativa, involucrando estos procesos obtendremos una investigación de carácter social, de evaluación y de análisis, como resultado se proporcionaran las evidencias suficientes y relevantes para innovar y potencializar los servicios que ofrece el sistema. La implementación de terminales punto de venta ofrecerá seguridad, mayor eficiencia, transparencia, mejorando el desempeño del sistema con el respaldo de la tecnología y sobre todo el costo de este servicio no significara mayores costos para la población.

Otro factor importante es el constante cambio de personal, todos sabemos que es normal todos estos cambio y mayor aun cuando cambian de “poderes” por lo que para obtener la información se me cuestionaba ¿Qué con qué fin era? ¿Qué iba a obtener? Por mencionar algunos quiero agregar que mi trabajo ha estado en riesgo por la investigación que llevo, y sé que algunos de mis compañeros de carrera se han quedado afuera o en la misma situación por lo que la carta de presentación me ha permitido poder obtener los datos y de poder realizar una presentación sobre una parte de mi proyecto con los encargados de las diferentes unidades administrativas sobre los beneficios y controles de realizar el cobro de TPV, han sido días difíciles con muchos altibajos lo que me da cierta tranquilidad es que han visto mi trabajo y que las propuestas que presento se alinean a algunas metas que busca esta administración por lo que espero me den visto bueno para poder continuar innovando dentro del organismo.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Conclusiones

A una de las conclusiones que llego y reafirmo es que el SMDIF no cuenta con los suficientes recursos para subsistir por si propio, siendo que año con año buscan obtener un mejor subsidio por parte del Ayuntamiento, por lo que confirma mi hipótesis de que es necesario innovar para cuidar los ingresos que obtiene por la venta de bienes y servicios llamados “Ingresos de Gestión”, por lo que yo veo es muy viable la modernización de un sistema electrónico que facilite y a su vez cuide los recursos.

Otro hallazgo que encuentro es que prevalecen los intereses personales y que los cambios constantes de personal influyen para detener o atrasar proyectos que tienen un beneficio para la población, otra problemática encontrada es que la comunicación entre las unidades administrativas carece de responsabilidad y de continuidad ya que no todas estas áreas estuvieron de acuerdo en la implementación de estas herramientas ya que “les restaría parte de su presupuesto de Egresos”, lo que me lleva a otra conclusión de que tampoco tienen idea y no conocen sus presupuestos, estas reflexiones tienen como objetivo informar sobre estos hallazgos encontrados en este proceso y que este proyecto sea el inicio para comprobar que este mismo atraerá mayores beneficios y que tendrán a la mano la información al momento y lo más importante que puedan realizar ajustes o cambios en sus presupuestos, ya que al día de hoy se mantiene una tendencia negativa cuando es totalmente absurdo que no lo sepan, además de que consideren que todo esto es para que tengan mayor seguridad y la posibilidad de usar el recurso de mejor forma.





# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Hoy en día es de vital importancia usar la tecnología ya que la encontramos en todos y cada momento de nuestras vidas y si se hace de manera responsable podremos aprovechar lo que nos puede proporcionar dicen que; “información es poder” y si la conocemos en el momento, y la podemos consultar en tiempo lo que se recauda para el organismo será de relevancia, es importante estar a la vanguardia ya que la tecnología se encuentra en constante cambio y crece en forma acelerada.

El SMDIF no puede seguir en la carencia tecnológica en algún momento funcionaron estos procesos y fueron de gran ayuda en generar estrategias sin embargo hoy no nos podemos dar el lujo de dejar pasar estas herramientas y de poder concentrar nuestra energía en nuevas áreas de oportunidad que se necesitan por eso es recomendable que el sistema vea esto como una oportunidad para entender lo importante que es estar a la vanguardia tecnológica en nuestra vida.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



## Referencias

Álvarez Estrada, D. (2009). Tributación directa en América Latina: equidad y desafíos.

Estudio del caso de México. Macroeconomía del desarrollo, 41-50. Recuperado el 16 de

Marzo de 2017, de

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5451/S0900549\\_es.pdf?sequence=1&isAllo](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5451/S0900549_es.pdf?sequence=1&isAllo)

[wed=y](#)

Arteaga, C. y Campos, G. (2004). Guía para la elaboración de tesis en Trabajo Social. Serie

Metodología y práctica del Trabajo Social. México. UNAM.

Auditoría Superior de la Federación. (2016). El reto fiscal y la reforma hacendaria.

México: SERIE Apuntes Didácticos. Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de

[http://www.asf.gob.mx/uploads/61\\_Publicaciones\\_tecnicas/8. El Reto Fiscal y la Reforma H](http://www.asf.gob.mx/uploads/61_Publicaciones_tecnicas/8_El_Reto_Fiscal_y_la_Reforma_H)

[acendaria.pdf](#)

Campos, G. (2015). Tesis. México. Plaza y Valdés\_\_\_\_ (2015) La estadística básica en la

investigación social. México. Plaza y Valdés.

Campos, G. (2010). Introducción al arte de la investigación científica. México, Porrúa.

Campos, G. y Pérez, G. (2010). Técnicas documentales y bibliográficas en la investigación.

México. Porrúa.

Campos, G. y Sosa, V. (2011). Estrategias metodológicas para la elaboración de tesis de

posgrado. México, Porrúa.

CEPAL (2017). Medición de la pobreza por ingresos. Actualización metodológica y

resultados. Santiago: Naciones Unidas. Páginas: 11-49.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



CEPF. (2016). Análisis y evolución de la Deuda Pública. México: Centro de Estudios de las Finanzas Públicas. Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de

<http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2016/junio/notacefp0122016.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019) Recuperado de

<https://www.cepal.org/es/sedes-y-oficinas/cepal-mexico>

DECRETO No. 118.- Por el que se reforma la fracción VIII y se adiciona con la fracción IX el artículo 3 de la Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal, denominados “Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia”, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 11 de diciembre del 2002,

DECRETO No. 465.- Por el que se reforma el Artículo 1 de la Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia“. Publicado en la Gaceta del Gobierno el 10 de agosto del 2012; entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

DECRETO No. 465.- Por el que se reforma el Artículo 1 de la Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia“. Publicado en la Gaceta del Gobierno el 10 de agosto del 2012; entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Deshpande, B. (2008). Presentation of Results in A Research Paper. 11th Workshop on Medical Informatics & Silva, M. (2001). Apuntes para la elaboración de un proyecto de investigación social. México, UNAM

Dzul, M. Elementos Básicos de un trabajo de investigación científica: tesis, tesina o monografía. Recuperado en: <http://www.uaeh.edu.mx/virtual> (5-02-2016).

Edel, R. (s/f) Proyectos de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. México.

Universidad Cristóbal Colón. Recuperado en: [www.uv.mx/personal/redel/publicaciones/](http://www.uv.mx/personal/redel/publicaciones/) (11-01-2016).

Educatina (2013). Herberth Simon y la teoría de las decisiones. Disponible en:

<https://www.youtube.com/watch?v=psutJ8SSMZI&t=2s>

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 recuperado de

<http://www.beta.inegi.org.mx/programas/encig/2017/>

Estudio de cooperación regulatoria internacional de México OECD

Estudio de la OCDE sobre el Proceso presupuestario en México. 2009

Fonseca, C. (s. f.). Toma de decisión: ¿teoría racional o de racionalidad limitada Kálatos.

Revista Transdisciplinaria Metro-Inter. Disponible en:

[http://kalathos.metro.inter.edu/Num\\_13/Simon%20para%20revista%20kalatos.pdf](http://kalathos.metro.inter.edu/Num_13/Simon%20para%20revista%20kalatos.pdf)

Gloria M. (2003) México, estructuras política, económica y social segunda edición. México:

Pearson

Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación, México. Red Tercer Milenio.

Recuperado en [www.aliat.org.mx/.../Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/.../Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



[http://www.beta.inegi.org.mx/programas/encig/2017/Confianza en instituciones 2018](http://www.beta.inegi.org.mx/programas/encig/2017/Confianza%20en%20instituciones%202018) - Consulta

Mitofsky recuperado de <http://www.consulta.mx/index.php/estudios-e.../1084-confianza-instituciones-mx-2018>

La política de transparencia en México; instituciones, logros y desafíos Guillermo M. Cejudo, Sergio López Ayllón, Alejandra Ríos Cazares.

Ley que crea los organismos públicos descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal, denominados “Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

Publicada en la Gaceta del Gobierno el 23 de octubre de 2015

Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter

Municipal, denominándolos “Sistemas municipales para el Desarrollo Integral de la Familia”;

artículo 41, fracciones I y X, de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios;

del reglamento interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de

Tlalnepantla de Baz, 2019.

Lineamientos Generales para la Captación de Ingresos Propios del DIFEM, Aprobado por la

Junta de Gobierno en la Trigésima Sesión Ordinaria el 27 de marzo de 2009.

Lozano, F., Valdivia, M., & Huesca, L. (2010). Remesas y recaudación tributaria en

México. *Migración y Desarrollo*, 145-168. Recuperado el 30 de Marzo de

2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/660/66019859008.pdf>

Ludewig, C. (s/f) Metodología de la investigación. Recuperado en:

<http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf> (9-01-2016)

Malem, J. (2014). *La corrupción: aspectos económicos, políticos y jurídicos*. Barcelona



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Manual General de Organización del DIFEM, función I, III, VIII, IX y X del Departamento de Control de Ingresos, Publicado en Gaceta del Gobierno el 23 de Junio del 2005

Manuel O. (2010) Los grandes problemas de México volumen IV. México: El colegio de México A.C.

Massarik (2018). Cómo hacer la metodología de la investigación/ enfoque de la investigación.

Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=1QxDkB6v3xw>

Mayer Serra, C.E. (2014). ¿Cómo recaudar más sin gastar mejor? Revista Mexicana de Ciencias y Políticas Sociales, 147-190. Recuperado el 5 de Abril de 2017, de

<http://www.redalyc.org/pdf/421/42131173006.pdf>

McCall, R.B. 2002. Fundamental Statistics for the Behavioral Sciences. California: Wadsworth/Thomas Publications. Garantizando innovación transparencia y rendición de cuentas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (2019) Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

OCDE (2017).Evaluación de la política regulatoria y de competitividad del Estado de México. Acuerdo interinstitucional entre el Gobierno del Estado de México y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para implementar la mejora regulatoria. Disponible en

<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Review-Reg-policies-State-of-Mexico%20-ESP.pdf>

Objetivos de Desarrollo Sostenible

OCDE. (2017). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Recuperado el 2 de Abril de 2017, de <https://www.oecd.org/centrodemexico/estadisticas/>



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Padilla Cuevas, A. M. (2010). La estructura de los ingresos en México desde una perspectiva multidisciplinaria. *Ciencia Administrativa*, 1-5. Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/estructura2010-2.pdf>

Perspectivas OCDE: México reformas para el cambio Paris: Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, [2011]

Proyecto de Vida Blog (2018). ¿Cómo tomar decisiones difíciles? Método súper efectivo.

Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=L4GTXhD6PmA>

Ramírez Cedillo, E. (2016). Causalidad entre ingresos y gastos públicos. *Economía informal*,

<http://www.economia.unam.mx/assets/pdfs/econinfo/401/03RamirezCedillo.pdf>

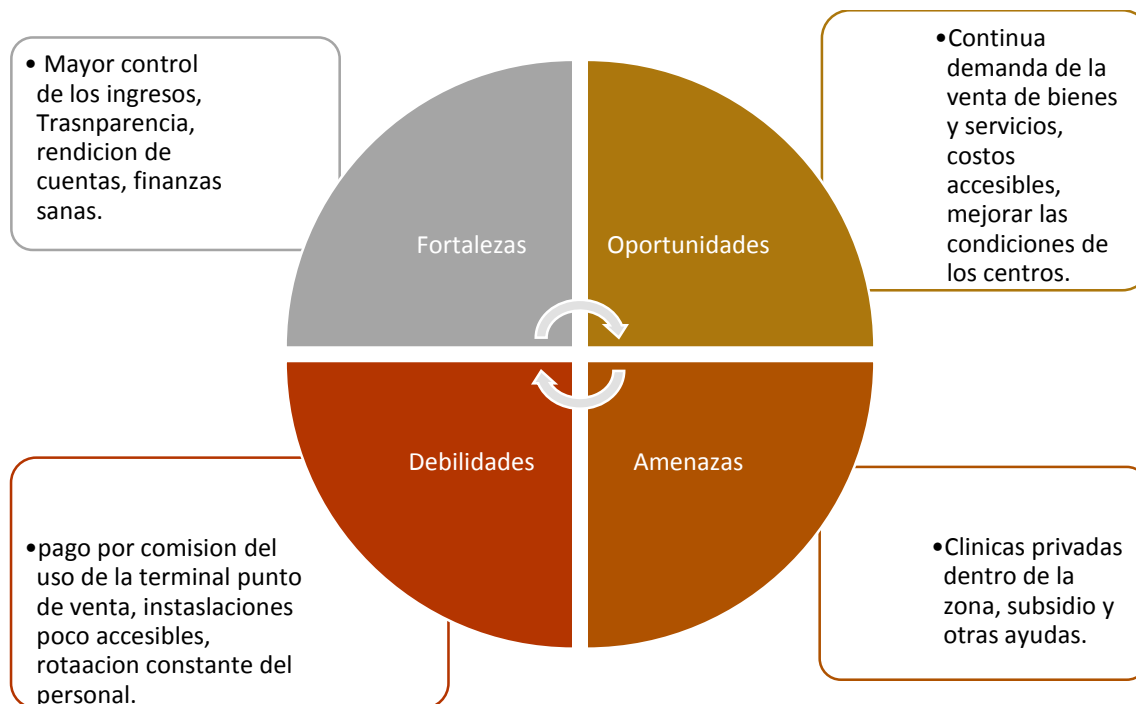
Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz 2019.

Simons, Robert (2005) *Levers of Organization Design: How Managers Use Accountability Systems for Greater Performance and Commitment*. Mass: Harvard Business School Publishing.

XII Censo General de Población y Vivienda, 2017. INEGI.

**Anexos**

Cuadro 1 análisis FODA.



Cuadro 2 Presupuesto autorizado 2019 UNIDE.



H. AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DE TLALNEPANTLA DE BAZ  
2019-2021

**DIRECCIÓN GENERAL  
UNIDE**



Tlalnepantla  
Hoy aprendo mañana

**PRESUPUESTO DE INGRESOS UNIDAD DE DESARROLLO Y EDUCACION DE LA TERCERA EDAD**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

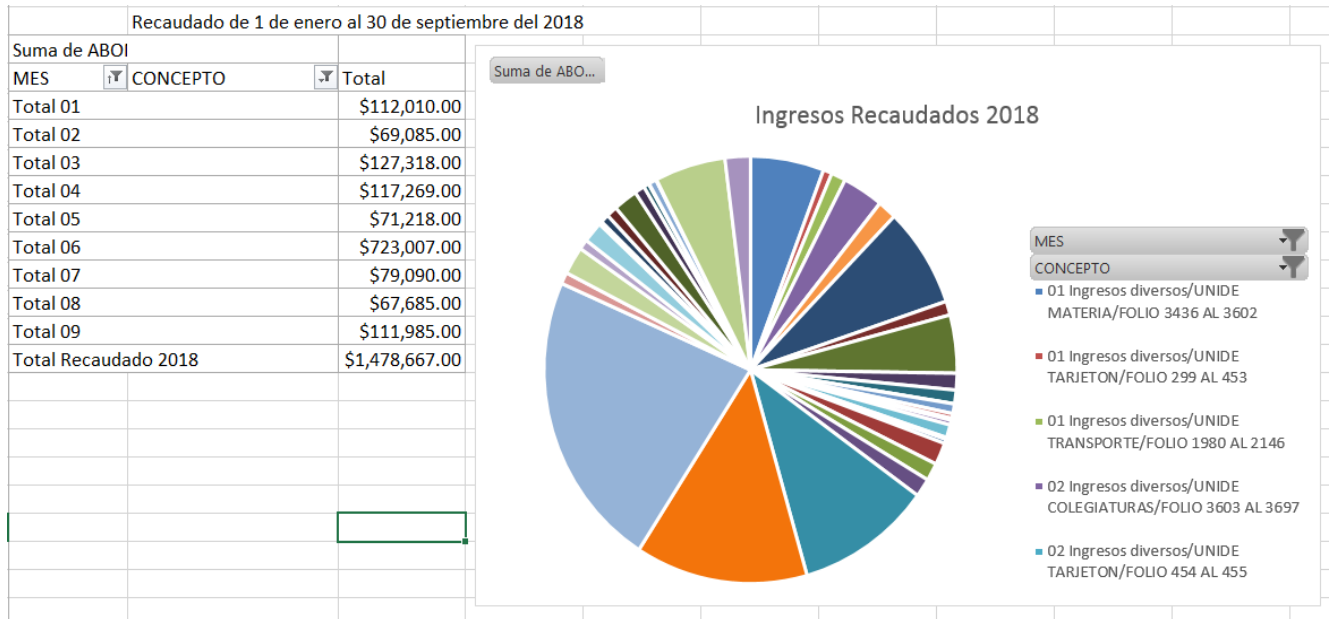
CUENTA	CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PRESUPUESTADO 2019
4173 0703 18	Ingresos diversos	128,215.00	87,986.00	156,457.00	143,170.00	99,328.00	783,156.00	100,656.00	77,291.00	134,855.00	267,914.00	101,373.00	31,464.00	2,111,865.00
4173 0703 12	Inscripciones	6,930.00	1,811.50	1,102.50	551.50	393.00	69,221.50	7,796.50	4,882.50	2,598.50	393.00	0.00	0.00	95,680.50
	<b>Total de Ingresos presupuestados mensuales</b>	<b>135,145.00</b>	<b>89,797.50</b>	<b>157,559.50</b>	<b>143,721.50</b>	<b>99,721.00</b>	<b>852,377.50</b>	<b>108,452.50</b>	<b>82,173.50</b>	<b>137,453.50</b>	<b>268,307.00</b>	<b>101,373.00</b>	<b>31,464.00</b>	<b>2,207,545.50</b>

Cuadro 3 Ingresos Captados 2019 UNIDE

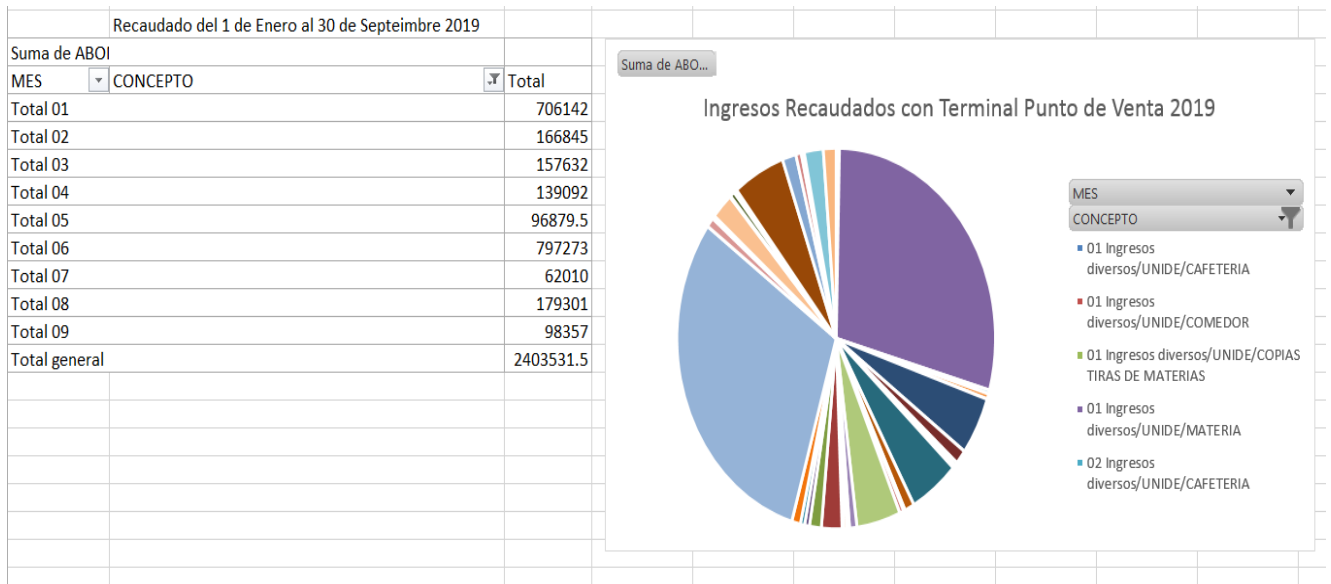
Reporte de Ingresos Captados del 1° de enero al 30 de Septiembre 2019															
(Cifras al 31 de Septiembre de 2019)															
CONCEPTO	INGRESOS CAPTADOS									AVANCE ANUAL 2019					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CAPTADOS	PROGRAMADOS	DIFERENCIA PROGRAMADO VS CAPTADO	PRESUPUESTO ANUAL	AVANCE AL PRESUPUESTO ANUAL (%)	AVANCE POR CUMPLIR ANUAL (%)
Ingresos diversos "UNIDE"	706,142.00	166,845.00	157,632.00	139,092.00	96,879.50	797,273.00	62,010.00	179,301.00	98,357.00	<b>2,403,531.50</b>	1,711,114.00	692,417.50	<b>2,111,865.00</b>	113.81	13.81
Inscripciones "UNIDE"	66,450.00	5,775.00	825.00	150.00	525.00	61,860.00	5,325.00	6,975.00	1,125.00	<b>149,010.00</b>	95,287.50	53,722.50	<b>95,680.50</b>	155.74	55.74



Cuadro 4 Comparativo de ingresos recaudados al 30 de septiembre 2018 UNIDE



Cuadro 5 Comparativo de ingresos recaudados al 30 de septiembre 2019 UNIDE





# SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



## Cuadro 6 Recaudado 2019 Vs Programado 2019 ingresos de gestión

SISTEMA MUNICIPAL DIF TLALNEPANTLA DE BAZ							
DIRECCION GENERAL							
OFICIALIA MAYOR							
DEPARTAMENTO DE INGRESOS							
INGRESOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA							
(Cifras previas al 30 de Septiembre de 2019)							
INGRESOS DE GESTIÓN	PRESIDENCIA	PREVENCIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	SUBSISTEMAS	CTDC	CONSEJERÍA JURÍDICA	OFICIALIA MAYOR	TOTAL
PROGRAMADO ANUAL	138,408.00	19,202,783.50	110,045.00	4,104,816.50	402,788.00	691,350.00	24,650,191.00
CAPTADOS ACUMULADO AL MES DE Septiembre (Cifras Previas)	135,896.50	13,206,288.09	157,399.50	2,974,871.00	512,655.00	410,449.48	17,397,559.57
POR CAPTAR	2,511.50	5,996,495.41	-47,354.50	1,129,945.50	-109,867.00	280,900.52	7,252,631.43

Cuadro 7 control de las formas valoradas se lleva de forma simple en un archivo de Excel solo se anota el número de folios o recibos que se entregan, sin embargo no existe una base de datos sobre cuantos se utilizan por mes y año.

SMDIF TLALNEPANTLA DE BAZ			
OFICIALIA MAYOR			
DEPARTAMENTO DE INGRESOS			
ENTREGA DE FORMATOS PARA LA CAPTACIÓN DE INGRESOS			
			Fecha: 26/08/2019
Centro/Unidad:		CASA KAROL WOJTYLA	
Formatos	Folios		Blocks
	Del	Al	
Comedor (BLANCO)	8451	8700	5
Comedor (ROSA)	7351	7600	5
Orden de Servicio	0	0	0
Recibo de Pago (CTDC)	0	0	0
Recibo de Pago a Instructores (CTDC)	0	0	0
Recibo de Pago a Médicos Especialistas	0	0	0

<b>Entregó/Firma</b>		<b>Recibió/Firma</b>	
Nombre:	RUBEN RAMIREZ MORENO	Nombre:	EDITH BENITEZ OLVERA
Puesto:	AUX. DEPTO. INGRESOS	Puesto:	JEFA CASA KAROL WOJTYLA

Cuadro 8 cantidades de formas valoradas que fueron entregadas para el año 2019 siendo 270 millares, en base a la información proporcionada del Sistema en la cual se presenta copia de la requisición para el año 2019.

DEPARTAMENTO DE INGRESOS		01	22	2019
150	MILLAR	ORDEN DE SERVICIO "AREA MEDICA" MARGINALES : ORIGINAL P/ PACIENTE, HOJA ROSA P/INGRESOS, HOJA AMARILLA P/MEDICO FOLIOS DEL 001 AL 150,000	* PEDIDO EN PAPEL AUTOCOPIANTE, EN BLOCKS DE 50 RECIBOS C/U Y EN PAQUETE DE UN MILLAR	
15	MILLAR	RECIBO DE PAGO A MEDICO ESPECIALISTAS MARGINALES : ORIGINAL P/ INGRESOS, HOJA ROSA P/MEDICO, HOJA AMARILLA P/RECEPCION FOLIOS DEL 001 AL 15,000	* PEDIDO EN PAPEL AUTOCOPIANTE, EN BLOCKS DE 50 RECIBOS C/U Y EN PAQUETE DE UN MILLAR	
15	MILLAR	"RECIBO DE PAGO A INSTRUCTORES" MARGINALES: ORIGINAL P/INGRESOS, HOJA ROSA ENCARGADO, HOJA AMARILLA P/INSTRUCTOR FOLIOS DEL 001 AL 15,000	* PEDIDO EN PAPEL AUTOCOPIANTE, EN BLOCKS DE 50 RECIBOS C/U Y EN PAQUETE DE UN MILLAR	
80	MILLARES	RECIBO DE PAGO "CENTRO TLALNEPANTLENSE DE DESARROLLO COMUNITARIO" MARGINALES: ORIGINAL P/ALUMNO, HOJA ROSA P/INGRESOS HOJA AMARILLA P/INSTRUCTOR, FOLIOS DEL 001 AL 80,000	* PEDIDO EN PAPEL AUTOCOPIANTE, EN BLOCKS DE 50 RECIBOS C/U Y EN PAQUETE DE UN MILLAR	
10	MILLAR	ORDEN DE SERVICIO "UNIDE" MARGINALES : ORIGINAL P/ ALUMNO, HOJA ROSA P/INGRESOS, HOJA AMARILLA P/CONTROL UNIDE FOLIOS DEL 001 AL 10,000	* PEDIDO EN PAPEL AUTOCOPIANTE, EN BLOCKS DE 50 RECIBOS C/U Y EN PAQUETE DE UN MILLAR	

Cuadro 9 Existe una caja general dentro del sistema en donde llegan a ingresar lo recaudado de los centros periféricos por la captación de bienes y servicios. La recolección de los ingresos, se realiza a cargo de un operador que recorre los Subsistemas y centros periféricos por medio de valija con lo captado y reportes por la venta de bienes y servicios, que a su vez son entregados en el departamento de Ingresos del SMDIF en donde se validan y se ingresan en caja general.





# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Cuadro 10 tabuladores de precios por los servicios que brinda UNIDE.



### LISTA DE PRECIOS POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE: UNIDE

CONCEPTO	1 VEZ A LA SEMANA	2 VECES POR SEMANA
MATERIA	\$ 450.00	\$ 900.00

\* CUENTAN CON BECAS POR ESTUDIO SOCIOECONÓMICO Y POR MERITO, ÚNICAMENTE A RESIDENTES DE TLALNEPA  
Y SE APLICA EL DESCUENTO DE ACUERDO AL RESULTADO DEL ESTUDIO  
ACTUALMENTE CUENTAN CON UNA MATRÍCULA DE 865 ALUMNOS

CONCEPTO	SEMESTRAL
INSCRIPCIÓN	\$ 75.00

CONCEPTO	REPOSICIÓN
CREDENCIAL	\$ 50.00

CONCEPTO	COPIA NORMAL	TIRA DE MATERIAS
COPIAS	\$ 1.00	\$ 3.00

CONCEPTO	SERVICIO	SERVICIO COMPLETO	SERVICIO ESPECIAL *
TRANSPORTE	\$ 10.00	\$ 20.00	\$ 25.00

Cuadro 11 fotos de la presentación con terminal punto de venta.

