



20  
2y.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
RECURSOS HUMANOS

PAGINACION DISCONTINUA

**“Propuesta de un Manual de Procedimientos para la  
Revisión de Sistemas de Computo en las Areas de  
Informática del Servicio de Administración Tributaria**

**TRABAJO DE SEMINARIO**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**P R E S E N T A :**

**ESTELA AYDE CASTILLO SOBERANO**

**ASESOR:**

**ING. JOSE LUIS MORALES PRUNEDA**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. MEX.**

**1998**

267910



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLÁN  
P R E S E N T E .

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Recursos Humanos

Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para la  
Revisión de Sistemas de Computo en las Areas de Informática del  
Servicio de Administración Tributaria.

que presenta la pasante: Estela Ayde Castillo Soberano

con número de cuenta: 7307307-9 para obtener el Título de:  
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

A T E N T A M E N T E .

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 5 de Noviembre de 1998

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>IV</u>	<u>Ing. José Luis Ibrales Pruneda</u>	<u>[Firma]</u>
<u>I</u>	<u>Lic. Regino Quiroz Solís</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>Lic. Francisco Ramírez Umeñas</u>	<u>[Firma]</u>

### **A LA UNIVERSIDAD**

Que me brindó conocimientos y cultura  
para superarme como persona  
y contribuir al desarrollo de mi país.

### **A MIS MAESTROS**

Que me orientaron en la trayectoria de mi  
preparación, gracias por siempre.

### **A MIS PADRES**

Por los consejos que me dieron  
para ser una persona responsable  
ustedes para ser una persona  
responsable y con madurez  
ahora y siempre con respeto y amor.

**A MIS HERMANOS**

Agradezco el apoyo que siempre  
he recibido de ustedes.

**A MIS AMIGOS**

Por su entusiasmo, afecto y apoyo  
mi agradecimiento infinitamente.

**A TODAS LAS PERSONAS**

Que me brindaron  
incondicionalmente su apoyo, gracias.

**PROPUESTA D EUN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA  
REVISION DE SISTEMAS DE COMPUTO EN LAS AREAS DE INFORMATICA DEL  
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**HIPOTESIS**

**OBJETIVO**

**INTRODUCCION**

**CAPITULO 1  
GENERALIDADES**

	<b>Pag.</b>
1.1.- Antecedentes de la informática en México.....	1
1.2.- Antecedentes y situación actual de la informática en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) .....	4
1.3.- Antecedentes y situación actual de la informática en el Servicio de Administración Tributaria.....	11

**CAPITULO 2  
EL FACTOR HUMANO Y EL CAMBIO EN LA ORGANIZACION**

2.1.- Medio ambiente de la organización.....	21
2.2.- El cambio en la organización .....	24
2.3.- EL factor humano y la resistencia al cambio.....	25
2.4.- Proceso de cambio .....	29
2.5.- Cambio planeado.....	30
2.6.- Aceptación del cambio.....	31
2.7.- Capacitación y desarrollo del factor humano .....	32
2.8.- Clima organizacional de la informática.....	36

**CAPITULO 3  
LA ORGANIZACION Y LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

3.1.- La organización actual .....	44
3.2.- La autoridad-Responsabilidad .....	47
3.3.- Las relaciones del trabajo en la organización .....	49
3.4.- Antecedentes y objetivos de los manuales administrativos .....	50
3.5.- Clasificación de los manuales administrativos .....	54
3.6.- La importancia de los manuales administrativos.....	58
3.7.1.-Manual de organización.....	58
3.7.2.- Manual de procedimientos.....	59
3.7.3.- Manual de políticas .....	61
3.7.4.- Manuales por función específica.....	63
3.7.5.- Clasificación de los manuales según su ámbito de aplicación.....	64

## CAPTULO 4

### CASO PRACTICO

	Pag.
1.- Introducción.....	66
2.- Normas y/o políticas.....	67
3.- Objetivo.....	68
4.- Justificación.....	68
5.- Alcance.....	68
6.- Antecedentes del Servicio de Administración Tributaria.....	69
7.- Estructura orgánica.....	76
8.- Simbología utilizada en diagramas de flujo.....	83
9.- Procedimiento de revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo internos.....	85
9.1.- Diagrama de flujo.....	88
10.- Procedimiento de revisión de diseño de pantallas de sistemas de cómputo internos....	89
10.1.- Diagrama de flujo.....	92
11.- Procedimiento de revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo internos.....	93
11.1.- Diagrama de flujo.....	96
12.- Procedimiento de revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo externos.....	97
12.1.- Diagrama de flujo.....	100
13.- Procedimiento de revisión de diseño de pantallas de sistemas de cómputo externos..	101
13.1.- Diagrama de flujo.....	104
14.- Procedimiento de revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo externos....	105
14.1.- Diagrama de flujo.....	108
Anexos	
Conclusiones	
Bibliografía	

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EL Servicio de Administración Tributaria(SAT) tiene la misión de realizar la recaudación de las contribuciones federales necesarias para financiar el gasto público, propiciando el cumplimiento voluntario y oportuno de los contribuyentes a través de sus áreas centrales, en este caso la Administración General Jurídica de Ingresos apoya esta misión para lograr sus propósitos, en la Administración Central de Informática y dentro de esta misma, en la Subadministración de Desarrollo de Sistemas en el Departamento de Construcción de Sistemas, se desarrollan sistemas de cómputo para cumplir con la misión del Servicio de Administración Tributaria, los cuales es necesario revisar su funcionamiento para proporcionar a usuarios y contribuyentes, una herramienta de calidad y oportuna.

Para llevar a cabo la actividad de revisión de los sistemas de cómputo, no se cuenta con un documento de apoyo en concreto, que en un momento dado se pueda consultar sobre en ausencia del personal que realiza dicha actividad actualmente y posteriormente por personal de nuevo ingreso.



## **HIPOTESIS**

Si el Departamento de Construcción de Sistemas cuenta con un documento por escrito en el cual se describa cómo proceder para realizar la actividad de revisión de los sistemas de Cómputo, la depuración de errores de estos, se hará más rápido y se liberarán de acuerdo a los tiempos programados para su distribución al contribuyente.

## **OBJETIVO**

Coadyuvar a la misión del Servicio de Administración Tributaria en proporcionar al contribuyente productos informáticos de calidad, que den confianza, servicio moderno y profesional para apoyar al usuario y propiciar el cumplimiento voluntario de las obligaciones del contribuyente.

## INTRODUCCION

La forma como se ha logrado en México el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, es a través de servicios de apoyo, pero éstos ya no son suficientes para solventar las demandas observadas de un tiempo a la actualidad, por consiguiente, es necesario adoptar los adelantos tecnológicos que ofrece la informática, para desarrollar sistemas de cómputo que apoyen tanto el control de las actividades y la toma de decisiones en forma más eficiente en la administración tributaria así como reforzar la asistencia a los contribuyentes en el cálculo de sus impuestos.

Ahora bien, en el Servicio de Administración Tributaria(SAT), existen áreas de informática que desahogan las necesidades de requerimientos de cómputo correspondiente, no obstante, se observan deficiencias específicas, entre otras, la ejecución de la función de revisión del funcionamiento de sistemas de cómputo que se distribuyen al contribuyente, por tal motivo, el presente trabajo de propuesta, se enfoca al área de la Administración Central de Informática de la Administración General Jurídica de Ingresos, dependiente del Servicio de Administración Tributaria(antes Subsecretaría de Ingresos).

Esta propuesta, presenta la Elaboración de un Manual de Procedimientos para la revisión del funcionamiento de los sistemas de cómputo de que se realizan en atención a la solicitud de las áreas que integran la Administración General Jurídica de Ingresos. Esta inquietud, nace en virtud de que no se cuenta con este documento para llevar a cabo la función ya mencionada ni para proporcionar al personal de nuevo ingreso, un elemento que le ayude a realizar mejor su trabajo y ofrecer al

contribuyente un producto de calidad en el momento oportuno y adecuado a sus necesidades para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Existiendo una guía de orientación de cómo realizar su trabajo de revisión, el personal existente y sobre todo el de nuevo ingreso, conocerá en que consiste su trabajo, y por efecto, llevará a cabo sus observaciones con respecto de la revisión de cualquier sistema con más seguridad, certeza y calidad, corrigiéndose los errores detectados, en menor tiempo de cómo se ha venido realizando, cumpliéndose así, la entrega de los sistemas a las áreas responsables de distribuirlos de acuerdo a los tiempos programados.

**CAPITULO 1**  
**GENERALIDADES**

### **1.1.- Antecedentes de la Informática en México.**

El Centro de Cálculo Electrónico Unisys, es la primer institución de su género en México que entre sus actividades primordiales está, el desarrollar y proporcionar servicio de:

- Procesamiento.
- Elaboración de programas.
- Capacitación en programación.
- Captura de datos.
- Desarrollo de eventos que permiten difundir y promover la computación a nivel nacional.

El desarrollo de la informática se toma como instrumento de apoyo en diversas disciplinas y actividades entre las que se encuentran las siguientes:

- Como auxiliar en la enseñanza.
- Como herramienta en la investigación.
- Como Instrumento de estudio y desarrollo.
- Como factor del cambio en la sociedad.
- Como recurso y
- Como medio de vinculación entre los sectores académico y productivo, entre la investigación, el medio científico y humanista.

En esta etapa de la computación en México, se encuentran fechas relevantes relacionadas a los siguientes acontecimientos:

El 8 de junio de 1958.	Se establece formalmente el Centro de Cálculo Electrónico en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Autónoma de México se instala la primer computadora digital utilizada para dar servicio a los estudiantes de la Universidad, es una máquina basada en tubos al vacío, la cual proporciona servicio de procesamiento. En esta época la computación es una ciencia nueva, los primeros proyectos son basados en cálculos matemáticos muy laboriosos y en el desarrollo de lenguajes de programación.
En 1970.	El Doctor Renato Iturriaga funda el Centro de Investigación en Matemáticas Aplicadas Sistemas y Servicios.
En cibernética.	Se investiga y se descifra el sistema biocentral de algunos animales.

(UNAM, México 1988).

La labor principal es investigar conocer y experimentar con las nuevas máquinas, realizándose grandes proyectos, entre los cuales se encuentran los estudios de:

- Lexico-estadísticos de la lengua maya.
- El diseño y fabricación de fuentes de poder y
- Los controladores digitales.

En esta etapa las computadoras se convierten en una herramienta de primera necesidad en diversas áreas del conocimiento humano. A dos años de su creación, el Centro de Investigación en Matemáticas Aplicadas, Sistemas y Servicios, alcanza el éxito completo de sus objetivos principales por la calidad y cantidad de sus proyectos de Investigación entre los que sobresalen los siguientes:

- El 15 de marzo de 1973 se crea el Centro de Servicios de Cómputo.
- El 15 de octubre de 1981, se crea el Programa Universitario de Cómputo.
- El 14 de mayo de 1985, se reestructuran los servicios de cómputo de la Universidad Nacional Autónoma de México y se crea el Consejo Asesor de Cómputo.
- La Dirección General de Servicios de Cómputo Académico y
- Servicios de la Computación.

Se lleva a cabo una etapa de expansión y difusión de las aplicaciones informáticas en el país durante el periodo:

1968/1980.	Dicha expansión, se basa en los equipos grandes y medianos, se introduce en forma masiva el uso de las computadoras personales.
------------	---

(UNAM, México 1988).

En la década de los años setenta, se multiplican los centros de cómputo en los sectores público y privado, así como en las universidades del país:

A estos centros se les asigna la producción, operación y mantenimiento de sistemas de programación complejos, que manejan grandes volúmenes de datos, como es el caso de los centros de cómputo de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</li> <li>• En la Secretaría de Educación Pública.</li> <li>• Secretaría de Programación y Presupuesto.</li> <li>• En INFONAVIT.</li> <li>• IMSS.</li> <li>• Bancos y</li> <li>• Aseguradoras.</li> </ul>
---	--

(UNAM, México 1988).

En estos años se percibe interés por parte del Estado hacia la Ciencia y Tecnología en general y en especial a la computación, creándose el CONACYT, en cuyos planes se manifiesta la importancia que se da a la computación. Posteriormente a mediados de la

década de los 80 el gobierno crea una oficina encargada de coordinar optimizar y fomentar el uso de la informática en diferentes dependencias del país. (UNAM, México 1988).

## 1.2.- Antecedentes y situación actual de la Informática en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público(S.H.C.P)

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, ha utilizado la herramienta de la informática desde años atrás, con el propósito de mejorar y de proporcionar al contribuyente un mejor servicio y apoyo para cumplir con sus obligaciones fiscales y agilizar el desarrollo de sus funciones. Siguiendo dicho propósito se inicia la adquisición de equipo de cómputo en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público:

El 24 de junio de 1959	La Subsecretaría de Egresos designa una comisión para que se encargara de la simplificación de los trabajos relacionados con los pagos del personal federal. Esta comisión, efectúa, tanto las investigaciones como los trámites de adquisición de un equipo electrónico.  Se investiga ampliamente sobre este aspecto en Estados Unidos de América y Europa y se determinó, que el sistema electrónico Univac Solid State de 90 columnas de Remington Rand, reunía los requisitos para la simplificación del trabajo y para otros de largo alcance en proyecto.
El 29 de enero de 1960.	El contrato de compraventa del sistema electrónico se firma entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Compañía Remington Rand, S.A de C.V.,
El 2 de diciembre de 1959.	Se recibe el equipo ya instalado en un local apropiado e iniciándose la organización de los procesos o trabajos que debían ser absorbidos por el nuevo sistema.

( S. H.C. P. México 1965).



Fomentando la integración de la informática en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se realizan los siguientes cambios de estructura:

En febrero de 1961.	Se crea la Dirección General de Procesos Electrónicos, con una área principal que es el Departamento de Máquinas de la Dirección de Pago de Sueldos.
El funcionamiento de la Dirección General de Procesos Electrónicos.	Se encuentra auxiliada por una Subdirección que se integra por los Departamentos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulación,</li> <li>• Computo y</li> <li>• Servicio.</li> </ul>

(S. H.C.P. México 1965).

En relación a la nacionalización de automóviles, se desarrollan las siguientes actividades:

La Dirección del Registro Federal de Automóviles	Con el objeto de mejorar el funcionamiento y organización de sus oficinas auxiliares, estudia y propone medios pertinentes y para tal efecto se integra por las Subdirecciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica y Administrativa.</li> <li>• Vigilancia</li> </ul>
Al amparo del decreto del 12 de enero de 1955.	Se nacionalizan los vehículos importados provisionalmente a la zona fronteriza del país y que cumplieron entre otros requisitos 5 años de permanencia en dicha zona, de acuerdo al artículo 4º del mencionado.

(S.H.C.P. México 1965).

Continuando con sus funciones, la Dirección del Registro Federal de Automóviles, dicta medidas de orden técnico y administrativo:

Hasta 1956.	Se habían importado provisionalmente 60,000 vehículos y se solicita la nacionalización de 2000 de ellos, por lo que se dictan medidas de orden técnico y administrativo para proteger los intereses del Fisco Federal y agilizar el trámite de las solicitudes en beneficio de los propietarios de este tipo de vehículos.
En los oficios, circulares números 145 y 147 del 5 agosto y 18 de noviembre de 1960.	En estos documentos se establecen los requisitos para el pago del 10% de los impuestos de importación, permanencia de los vehículos en la zona fronteriza durante 5 años contados a partir de su importación y la calidad de los propietarios.

( S. H.C.P. México 1965).

Por otro lado, se inicia el Registro de Federal de Causantes:

El 1o de abril de 1962.	Por medio del Oficio Circular número 102-C-218, la Subsecretaría de Egresos, comunica la iniciación del Registro Federal de Causantes, asignando a esta Dirección la administración del anterior Padrón Federal de Causantes y del nuevo Registro Federal de Causantes.
De conformidad con los artículos 20 y 80 del Código Fiscal de la Federación.	La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Subsecretaría de Egresos, encomienda a la Dirección General de Vigilancia de Fondos y Valores, la administración del Registro Federal de Causantes, que a su vez se auxilia de: las siguientes las de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Vigilancia de Fondos y Valores.</li> <li>• Subdirección del Registro Federal de Causantes.</li> </ul>

(S.H.C.P. México 1967).

Se crea oficialmente el Registro Federal de Causantes:

<p>En el Decreto del 29 de diciembre de 1961, Diario Oficial del 30 de diciembre del mismo año, artículos</p>	<p>La Subdirección del Registro Federal de Causantes, crea el Registro Federal de Causantes.</p>
<p>Objetivos.</p>	<p>Implantar sistemas electrónicos para el:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro.</li> <li>• Contabilización y</li> <li>• Control de las declaraciones y pagos de impuestos y</li> <li>• La centralización del registro de causantes.</li> <li>• Asimismo con la utilización de sistemas electrónicos,</li> <li>• Obtener y manejar estadísticas fiscales al día sobre números de causantes y cobros.</li> <li>• Obtener niveles de ingresos por giros.</li> </ul>
<p>Estructura de la Dirección General de Vigilancia de Fondos Valores del Registro Federal de</p>	<p>Se encuentran los departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico de Vigilancia.</li> <li>• Estudios Técnicos, de Estadística y Control y</li> <li>• Departamento de Máquinas.</li> </ul>

(S.H.C.P. Mexico, 1967).

Lo cual origina modificaciones de la estructura general del Registro Federal de Causantes:

<p>Del 10. de enero al 31 de diciembre de 1965.</p>	<p>La Dirección General del Registro Federal de Causantes sufre modificaciones de importancia en su estructura general y el Departamento de Estadística y Control, se divide por los cambios hechos a la Ley del Impuesto Sobre la Renta publicadas en el Diario Oficial el 31 de diciembre de 1964.</p>
<p>Esta modificación origina un tratamiento diferente a los causantes debido a:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la creación de los Impuestos al Ingreso Global de las empresas y</li> <li>• Al Ingreso Global de las Personas Físicas.</li> </ul>

(S.H.C. México, 1967).

Modificaciones de la estructura general del Registro Federal de Causantes (Continuación):

Se crea el Departamento de Cómputo Electrónico	Para poder trabajar eficientemente las nuevas modalidades, lo que significa un avance definitivo en los sistemas mecanizados de Procesamiento de información de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en general
En el Departamento de Máquinas se crea:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de Máquinas y Control de Tarjetas I.B.M.</li> <li>• Oficina de Perforación y Verificación.</li> <li>• Oficina de Control de Solicitudes y Cédulas.</li> </ul>

(S.H.C. México 1969).

En esta dirección se perfora y verifica mecánicamente los datos de las tarjetas I.B.M. y se producen las cédulas de registro, se enmica y envían a las respectivas Oficinas Federales de Hacienda. Este servicio no solamente se da a la Dirección General del Registro Federal de Causantes, sino también a otras dependencias y autoridades de la Secretaría. (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Memoria Anual 1964/1965, México 1969).

Posteriormente las actividades de cómputo hasta fueron las siguientes:

En el periodo 1977/1978	En la Subtesorería de Control e informática dependiente de la Tesorería de la Federación, desarrolla sistemas de computación para el soporte de los procedimientos operativos y de información.
-------------------------	---

(S.H.C. México 1977/1978).

Labores en:

El periodo 1986/1987.	La Dirección General de Informática de Ingresos tiene el objetivo principal de apoyar a la administración tributaria en la aplicación de la política fiscal, mediante el diseño, programación, aplicación y operación de sistemas automatizados y procesamiento electrónico de información y en este periodo se aplican las políticas generales de mantener un adecuado nivel de servicio de procesamiento de datos, mejorar la productividad de las áreas de informática a fin de aprovechar los recursos disponibles y llevar los servicios de informática, directamente a las oficinas federales de Hacienda con el propósito de apoyarlas en sus tareas operativas.
-----------------------	---

(S.H.C.P. México 1986/1987).

Labores en:

El periodo 1988/1989.	Se desarrollara y liberan cinco sistemas se da mantenimiento a 23 y se opera el Sistema Integral de Presupuesto y Contabilidad. Se da asesoría y capacitación a diferentes áreas de la Secretaría y proporciona el servicio de consulta a las bases de datos de los sistemas UNAM-JURE, SIE-BANXICO Dialog y Minisis.
-----------------------	---

(S.H.C.P. México 1988/1989).

Labores en:

El periodo de 1990/1991.	La Comisión Nacional Bancaria participa en el plan estratégico de desarrollo informático de la Comisión Nacional Bancaria y la Modernización del sistema financiero mexicano.
--------------------------	---

(S.H.C.P. México 1988/1989).

Labores en el periodo:

1991/1992	Se rediseña el Sistema de Monitoreo Estratégico para incluir fondos mexicanos que cotizan el extranjero y nuevas fuentes de información bursátil internacional y se continuó con el desarrollo e implantación de los módulos de mercado de capitales entre otras más actividades de informática. En febrero de 1992 la Secretaría absorbe determinadas unidades de la extinta Secretaria de Programación y Presupuesto como lo es el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, Siendo su principal función, promover el desarrollo de la informática a nivel nacional.
-----------	---

(S.H.C.P. México 1990/1991).

Labores en:

El periodo 1995/1996	Los principales aspectos de la modernización administrativa, es perfeccionar los procesos operativos usando métodos computarizados para efectos de vigilancia y control de información. En cuanto a la modernización de la administración tributaria, se envía una iniciativa de Ley del Servicio del Administración Tributaria, que fue aprobada el 15 de diciembre de 1995. En actividades de informática, la Dirección General de Sistemas Automatizados le corresponde establecer lineamientos generales de informática para integrar e instrumentar el Programa Estratégico de Desarrollo Informático de la Tesorería de la Federación y los lineamientos particulares de los usuarios de las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la administración pública federal.
----------------------	---

(S.H.C.P. México 1995/1996).

### 1.3.- Antecedentes y situación actual de la informática en el Servicio de Administración Tributaria(SAT).

En México las dependencias públicas han experimentado diversas transformaciones de forma y fondo, como es el caso de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y en forma específica en la estructura de la Subsecretaría de Ingresos en la cual se efectúan los siguientes cambios:

Desde 1950 a la fecha	Se observan varios acontecimientos que han influido en dicha transformación como lo es: <ul style="list-style-type: none"><li>• El desarrollo de la Legislación Fiscal durante el presente siglo.</li><li>• La creación del Tribunal Fiscal de la Federación en 1936.</li><li>• Las Convenciones Nacionales Fiscales de 1925, 1933 y 1947.</li><li>• La profunda transformación económica del país y</li><li>• La negociación y celebración de Tratados Internacionales en materia fiscal a partir de 1989.</li></ul>
Durante un periodo de 43 años.	Las estructuras de la Subsecretaría de Ingresos se modifican en sus funciones especializadas por tipo de impuesto.

(Subsecretaría de Ingresos, México 1983).

De la primera estructura de nivel administrativo, reglamentario y legal de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, deriva la necesidad de ordenar la estructura del poder Ejecutivo:

<p>El 2 de octubre de 1946.</p>	<p>Se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento General Interior de la S.H.C.P vigente hasta 1977, en cuyo contenido se prevé:</p> <p>a) La clasificación de las oficinas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superiores y de</li> <li>• Servicios Generales</li> </ul> <p>b) El 13 de diciembre de ese año se expidió:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Diario Oficial de la Federación.</li> <li>• La Ley de Secretarías de Estado y su Reglamento.</li> </ul> <p>c) El 2 de enero de 1947, se señala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia de las 13 Secretarías de Estado y</li> <li>• Dos(2) Departamentos Administrativos.</li> </ul>
---------------------------------	--

(Subsecretaría de Ingresos, México 1983)

Posteriormente viene la transformación de las Direcciones de la Subsecretaría que anteriormente se agrupaban por tipos de impuestos y funciones:

<p>Se inicia la descentralización.</p>	<p>Consiste en la creación de autoridades regionales y locales con funciones propias y con capacidad para resolver problemas, quedando únicamente en el área central, las necesarias.</p>
<p>En 1960 La transformación del Impuesto Sobre Ingresos Mercantiles</p>	<p>Que posteriormente da paso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al Impuesto al Valor Agregado I.V.A. vigente en 1980,</li> <li>• La nueva Ley de Coordinación Fiscal que pone orden en la relación del sistema de la Federación con los Estados, en vigencia en el mismo año que el I.V.A.</li> </ul>

(Enlace Boletín informativo Subsecretaría de Ingresos, México 1983).



Se publica el Reglamento Interior de las Subsecretarías:

En 1983 se publica en el Diario Oficial de la Federación.	El reglamento Interior de las Subsecretarías de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entre las que se encuentran: <ul style="list-style-type: none"><li>• La Banca Nacional.</li><li>• Inspección Fiscal.</li><li>• Oficialía Mayor.</li></ul> Procuraduría Fiscal de la Federación.
La Subsecretaría de Ingresos	Queda integrada por la Direcciones Generales de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de Ingresos.</li><li>• Recaudación.</li><li>• Informática de Ingresos,</li><li>• Fiscalización.</li><li>• Técnica de Ingresos.</li><li>• Coordinación General con Entidades Federativas.</li><li>• Administraciones Fiscales Regionales y</li><li>• Oficinas Federales de Hacienda.</li></ul>

(Enlace Boletín informativo Subsecretaría de Ingresos, México 1983).

La gran transformación que acontece en la S.H.C.P. es la adopción en gran escala de la informática, sin embargo durante muchos años no se había obtenido en su totalidad los resultados esperados, en parte debido a que la inversión en computación era costosa pero no solventaba las labores que se llevaban a cabo por los cambios realizados en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

A la informática se le ha valorado como un gran aporte en las tareas de la Administración Fiscal y con ello empieza a cambiar la estructura tradicional de las oficinas de ingresos.

La tecnología moderna y la simplificación de las funciones, son razones del cambio que ha permitido consolidarse al área de la Subsecretaría de Ingresos y a la administración pública tributaria de México como una institución de vanguardia, avanzada y moderna.

No obstante, la herramienta de cómputo acarrea grandes ventajas que han redundado ya en la simplificación de las tareas encomendadas a esta Subsecretaría:

<p>En la Administración General de Recaudación.</p>	<p>Se experimenta una transformación radical con la instalación de 2000 microcomputadoras en las Oficinas Federales de Hacienda y en las demás unidades de la subsecretaría, también cambian las funciones en las áreas de Cobranza para vigilar el debido cumplimiento de obligaciones de Auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia al contribuyente.</li> <li>• Funciones aduaneras.</li> <li>• Tareas administrativas.</li> <li>• Planeación.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Labores que se van incorporando al cómputo.</li> </ul>
---	---

(Enlace Boletín informativo Subsecretaría de Ingresos, México 1983).

Inicialmente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, contaba con:

- Un Centro de Procesamiento Nacional y ocho centros de Captura Regional para impuestos internos
- Un Centro de Proceso Nacional y 15 Centros de captura en el interior del país.

En un principio se enfrenta el problema de la captura de información ya que ésta se concentra en los centros regionales, lo que trae como consecuencia problemas de transportación de información, tomando en cuenta que eran 15, 000 documentos en dos copias cada una y con un costo de 200 millones de dólares, lo cual resulta una inversión en informática muy costosa y con resultados deficientes, siendo la causa en parte, porque el personal no está capacitado para usar los equipos y a que no aplica esta tecnología en forma directa a sus operaciones diarias, sino solamente en ocasiones determinadas.

Aunado a estos problemas, se enfrenta también la situación de que muchos contribuyentes no podían ser localizados y la vigilancia de obligaciones sólo se aplicaba a una parte del padrón y como resultado aparecen declaraciones en ceros.

Concluyéndose que el Modelo de Recaudación en el cómputo no era muy eficaz porque la seguridad de la información se refería sólo a una parte de los casos existentes.

En Aduanas, sólo se concretaba a la generación de información básica para la Balanza Comercial sin definir una variedad de conceptos.

Dada la problemática anterior, se busca mejorar la situación, adecuando con más esfuerzo los recursos informáticos a las necesidades del país en esa época.

Posteriormente operan más de 350 Centros de Cómputo como apoyo directo y descentralizando a las operaciones de:

- Recaudación.
- Fiscalización y
- Aduanas.

La función de depuración de la captura que tiende a ser cada vez menor, se hace en toda la República y se utilizan los equipos de cómputo y los recursos humanos para verdaderas funciones tributarias como:

- El seguimiento y control de obligaciones
- Los cruces de padrones para depuración del R.F.C.
- Fiscalización.
- Contabilidad y
- Detección de otras fuentes de ingresos.

Los cambios mencionados se realizan sobre la base de una estrategia informática y administrativa que se basa en los siguientes principios:

Descentralización e incorporación de la informática.	A todos los niveles de la Subsecretaría, dotando de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo y programas desde las O.F.H., Aduanas, las Direcciones Generales y la propia Subsecretaría de Ingresos.</li> </ul>
Usar la tecnología actual y homogénea para manejar las bases de datos.	Tanto de impuestos interiores como de impuestos al comercio exterior y concesionar las funciones no sustantivas, como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La caja y</li> <li>• La captura de información a terceros.</li> </ul>

(Enlace Boletín informativo Subsecretaría de Ingresos, México 1983).

Con la aplicación de estos principios ya se generan resultados positivos en la recaudación y demás obligaciones de la Subsecretaría de Ingresos, por lo que se deduce que la informática constituye para ésta una herramienta muy importante de la organización de los contribuyentes, que se refleja en grandes cantidades de información que no se podrían obtener sin la utilización de equipos de Cómputo.

De las Direcciones de área de la Subsecretaría de Ingresos, para coadyuvar a un mejor apoyo a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, se continúan realizando cambios:

En 1984 la Dirección General Técnica de Ingresos.	Se integra por las mismas Direcciones de Area y las Subdirecciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y Control y</li> <li>• Administración.</li> </ul>
Funciones de La Subdirección de Planeación y Control.	• Apoyar a las Direcciones de Area en la determinación y análisis de los sistemas que requieren ser manejados a través de computadora.

(Dirección General Técnica de Ingresos, México 1984).

En los siguientes periodos se incrementa el uso de la herramienta de la informática en las áreas de la Subsecretaría de Ingresos:

En el periodo 1991/1992	Se instala equipo nuevo de cómputo en las Coordinaciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración Fiscal en las Oficinas Federales de Hacienda.</li> <li>• En el Centro de Procesamiento Nacional y en las Direcciones Generales de la Subsecretaría.</li> </ul>
En el periodo 1995/1996	En los aspectos que comprende la modernización administrativa, se observa incremento del uso de métodos de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para perfeccionar la operación de los procesos administrativos.</li> </ul>

(S.H.C.P. México 995/1996).

Entra en vigor el Servicio de Administración Tributaria(SAT):

El 1º. De julio de 1997.	El Servicio de Administración Tributaria entra en vigor y en la Dirección General de Tecnología de la Información se establecen lineamientos generales en materia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informática para integrar e instrumentar un programa de Desarrollo Informático Global del Servicio de Administración Tributaria.</li> </ul>
-----------------------------	--

(S.A.T. México 1997).

La Administración General Jurídica de Ingresos, como parte de la Servicio de Administración Tributaria(SAT), obtuvo los siguientes resultados durante el primer trimestre de 1997 a Nivel Central fueron los siguientes:

Se desarrollaron sistemas de cómputo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integral de Información Tributaria(SIIT)</li> <li>• Sistema Tributario de Evaluación Fiscal(SITEFI)</li> <li>• Sistema de Módulos de Información(MODIN).</li> <li>• Sistema de Correo Electrónico.</li> <li>• Sistema de Control de gestión.</li> </ul>
--	--

(Continuación) Resultados primer trimestre a Nivel Central:

Cursos de capacitación.	Se impartieron: <ul style="list-style-type: none"><li>• 50 cursos en materia de informática.</li><li>• Se concluyó el programa Nacional de Capacitación.</li></ul>
Pláticas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De Correo de Correo Electrónico.</li><li>• De términos legales al personal que desarrolla sistemas de cómputo jurídico-contencioso.</li></ul>
Se elaboraron Manuales.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tres de apoyo a cursos.</li><li>• Dos de apoyo a sistemas implantados.</li><li>• Actualización de manuales de procedimientos.</li></ul>
Consumibles informáticos.	Se recibió el calendario de distribución de insumos a nivel nacional.

(A.G.J.I. México 1997).

(Continuación) Resultados a Nivel Central:

Comunicaciones.	Se capacitó a personal de las áreas centrales para que envíen sus archivos y mensajes al resto de las áreas jurídicas.
Control de Inventarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiene un avance del 90%.</li><li>• La información tiene un 85% de confiabilidad.</li><li>• Se distribuirá a nivel nacional.</li></ul>

(A.G.J.I. México 1997).

Los resultados a Nivel Regional fueron los siguientes:

Capacitación	Se concluyó el programa Nacional de Capacitación de Ms Office Fase III, llevándose a cabo los siguientes cursos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizaron cursos básicos e intermedios.</li></ul>
--------------	--

(A.G.J.I. México 1997).

Las labores a Nivel Local fueron:

Se diseñaron e desarrollaron e implantaron los sistemas de cómputo de:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integral de Información Tributaria(SIIT). Versiones de la 5.2 a la 5.5</li> <li>• Sistema Tributario de Evaluación Fiscal(SITEFI). Versión. 1.0</li> <li>• Declaración anual.</li> <li>• Evaluación de Operación.</li> <li>• Régimen Simplificado. Versión Dos.</li> </ul>
Sistemas en versión Windows.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseño el sistema de Régimen Simplificado en versión Windows.</li> <li>• Se continua con la implantación del sistema de Control de Gestión.</li> </ul>
Capacitación.	<p>Se proporciona material para a las Administraciones Locales Jurídicas de Ingresos para impartir cursos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de ambiente Red y Correo Electrónico</li> </ul>

(A.G.J.I. México 1997).

(Continua) Resultados a Nivel Central:

Comunicaciones.	Se enlazaron las Administraciones Locales Jurídicas Ingresos, quedando pendiente solamente la Administración Local Jurídica de ingresos de Nogales.
Control de Inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene un avance del 90%.</li> <li>• La información tiene un 85% de confiabilidad.</li> <li>• Se distribuirá a nivel nacional.</li> </ul>

(A.G.J.I. México 1997).

**CAPITULO 2**

**EL FACTOR HUMANO Y EL CAMBIO EN LA ORGANIZACION**



## 2.1.- Medio ambiente de la organización.

Una organización se identifica en un lugar geográfico en el entorno, fijando sus objetivos de existencia, apoyados en sus valores para evolucionar en forma social y autónoma.

El desarrollo de la organización, depende de las características del medio físico en donde se localiza, para que ésta viva como tal, se tiene que relacionar con las demás organizaciones de la sociedad o comunidad a través de insumos o productos. Asimismo influyen en su desarrollo diario los siguientes aspectos:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Económico</li><li>• Financiero</li><li>• Industriales</li><li>• Educativos</li><li>• Político</li><li>• Disponibilidad y los costos de los recursos materiales y humanos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Militares.</li><li>• Los acontecimientos de las finanzas.</li><li>• Los competidores.</li><li>• Psico-sociales.</li><li>• Avances tecnológicos que afectan el equilibrio interno de la organización.</li></ul>
---	--

(Faure Gilles, Bilbao sin año).

En la actividad a la cual se dedique la organización, siempre va a haber una transformación en su medio ambiente determinado por clientes, proveedores, y competidores principalmente. De la actividad de la organización, depende su tamaño y de ahí la cantidad de producción, clientes beneficiados y la tecnología que va a utilizar.

La mayor parte los resultados de la empresa, depende del control que se tenga del entorno que constantemente sufre cambios importantes en los siguientes aspectos:

- El mercado.
- La tecnología.
- La política.
- Económica.
- Aspectos culturales.

Los cambios frecuentes del entorno, lo hacen más dinámico y complejo para la organización, originando respuestas inmediatas que dependen de la situación en la que se encuentre la empresa, porque dichos cambios, pueden ser oportunidades o amenazas.

Tomando en cuenta lo anterior, se puede implantar un sistema de información para prevenir los cambios que se van suscitando y así, poder tomar decisiones rápidas ante cualquier cambio, favoreciendo las relaciones entre individuos de diferentes áreas de la organización, para mejorar la adaptación de los productos a la demanda de los clientes como se muestra a continuación:

Facilitando la comunicación.	la	Creando puestos de enlace, si se presenta la necesidad y funciones de coordinación.  Introduciendo definiciones de funciones más flexibles, centrados a los fines de la empresa.
Favorecer los servicios entre departamentos.	los los	Adaptando el control de gestión, con el fin de que se valore el rendimiento global y no individual de los productos.

(Faure Gilles, Bilbao sin año).

Ahora según la situación de la organización, se puede crear un servicio de información especial para protegerla de la incertidumbre producida por el entorno:

Estudios de mercado.		Para conocer la importancia del nivel de los cambios de la competencia o de los consumidores.
Investigación y desarrollo.	y	Que innovaciones existen en el mercado.
Prevenir los riesgos en las compras.		El impacto del entorno se limita llevando a cabo reservas en distintos campos para prevenir la incertidumbre de los cambios del entorno, modificar en parte el entorno, integrándose mediante la celebración de acuerdos con la competencia.

(Faure Gilles, Bilbao sin año).

Del contacto de la organización con su entorno depende su funcionamiento, ya que en él obtiene:

- Sus recursos humanos
- Materiales
- Materias primas
- Productos acabados
- Diversos equipos.

La tecnología produce grandes consecuencias sobre la empresa en cuanto a:

- Producción
- Procedimientos
- Técnicas
- Modos de organización
- Conocimientos necesarios para la realización de productos y servicios.

Por lo tanto el entorno se vuelve dinámico y difícil para las organizaciones que no han tomado la decisión de cambiar su tecnología, estos cambios se hacen más necesarios en las empresas de electrónica, informática y aeronáutica. Para prevenir los cambios en la organización, es necesario realizar un diagnóstico estratégico y organizativo de los siguientes aspectos:

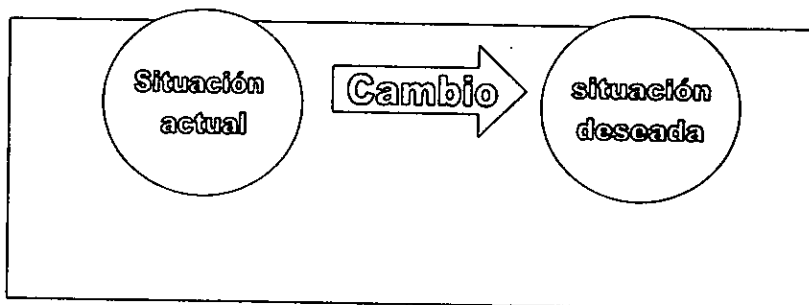
<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los productos y mercados de la actividad.</li><li>• La naturaleza de la tecnología a elegir que repercute en la producción y el trabajo humano.</li><li>• La naturaleza del entorno al que la empresa va a enfrentarse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los cambios en la estructura.</li><li>• Sistemas de información.</li><li>• Comportamiento del personal</li></ul> <p>Comportamiento de los responsables de las jerarquías, los costos y los tiempos requeridos. (Faure Gilles, Bilbao sin año).</p>
--	--

## 2.2.- El cambio en la organización

El cambio es una modificación de un estado, condición o situación, en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos y comportamientos para adquirir otras que permitan la adaptación al contexto en el cual se encuentra la organización y así poder alcanzar una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de acciones.

El avance de la tecnología moderna principalmente en la difusión de las computadoras, influye de manera muy importante en la capacitación de los recursos humanos, entonces por efecto, en empresas privadas y públicas surge la necesidad de proporcionar a sus empleados la capacitación requerida para integrarse en forma adecuada a la herramienta innovadora que representa la informática, para lograr los objetivos generales y particulares de la organización.

Los cambios, son características de los organismos siempre activos, si no se realizan cambios en ellos, estos tienden a desaparecer. (De Faria, México, 1997).



(Audirac A B C, México 1994).

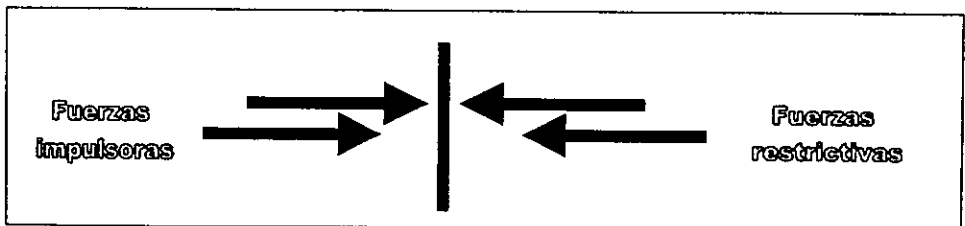
### 2. 3.- El factor humano y la resistencia al cambio.

La relación entre empresa-individuo, es una base sólida para enfrentar la aceleración de los cambios externos e internos que se presentan hoy en día en la organización, iniciándose una preparación integral para adaptarse a dichos cambios en su estructura y preparar a su personal para que estos puedan ocupar nuevos cargos y delegar sus responsabilidades anteriores, es decir, adquirir una nueva actitud psicológica y emocional para adaptarse a las nuevas perspectivas laborales ya que actualmente debido al avance de la tecnología y las actividades están en constante transformación.

Dichos cambios son muy acelerados, por lo cual, se debe tener la capacidad de percibirlos, entenderlos, anticiparlos o prepararse para saber cómo enfrentarlos a través del hombre y la institución, pero la situación en la que se encuentra actualmente la organización en su interior, depende el efecto que causen los cambios del entorno en las relaciones del factor humano y en forma total de la misma.

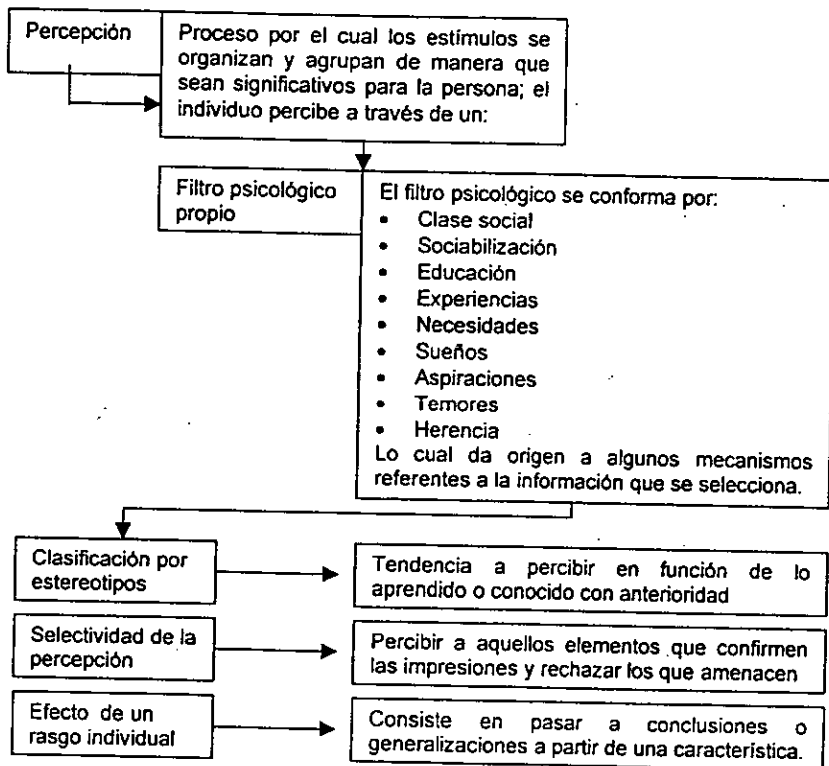
La reacción de las personas en primera instancia, ante los hechos nuevos que rodean a las organizaciones es negar la realidad que se vive.

La resistencia al cambio por parte de los empleados, es una respuesta esperada; estando en un periodo de equilibrio, percibe la amenaza de la inestabilidad e incertidumbre que acarrearán consigo las modificaciones del entorno, desarrollándose fuerzas que restringen de primera instancia un cambio:



(Audierac A B C, México 1994)

La resistencia del cambio se debe a las variables psicológicas que influyen en la conducta de los empleados:



(Audirac A B C, México 1997).

La mayoría de los empleados tiende a resistirse a los cambios debido a la inercia y a la necesidad de equilibrio del organismo, siendo mayor la resistencia al cambio si no se conocen:

- Los objetivos.
- Procesos.
- Consecuencias del cambio.

Pero al mismo tiempo que provoca inestabilidad la resistencia al cambio proporciona información de la organización en los siguientes niveles:

- La importancia que el sistema concede al cambio.
- Que tan abierto es sistema.
- Facilidad de detectar las debilidades del sistema y sus efectos.

La resistencia al cambio se manifiesta en diferentes formas entre las que se encuentran las más comunes:

- Fingir indiferencia hacia el proyecto de cambio.
- Estudiar el proyecto cuando se disponga de más tiempo.
- Recordar constantemente el trabajo pasado.
- Mentalidad de abstención hacia el proceso de cambio.
- Continuar llevar a cabo los procedimientos establecidos
- Hacer poco caso de la importancia del desarrollo del proyecto.
- Reemplazar constantemente los plazos de implantación.

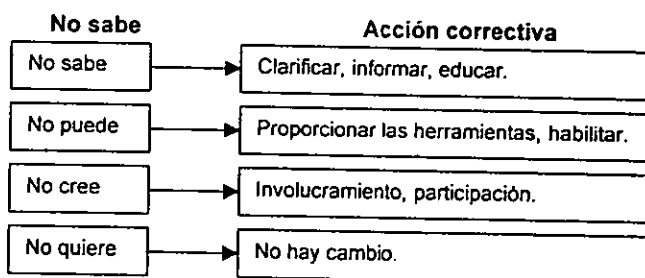
Si la organización social rechaza el cambio en la organización se debe a:

Su cultura.	Si la organización tiene determinadas tradiciones costumbres, (dependiendo del lugar en donde se localiza) y si el cambio las quebranta, con mayor razón se manifiesta la resistencia.
La conformidad con las normas:	Para controlar la conducta de un grupo son necesarias las normas pero cuando se presenta la necesidad de hacer un cambio, se rechaza de inmediato por verse alterada la estabilidad que éstas les proporcionan.

(Audirac A B C, México 1994).

Para reducir la resistencia al cambio, se procede a analizar la situación y las razones que originan la fuerza de rechazo y dar información y a dar una respuesta correctiva a la resistencia del cambio:

- Hechos y necesidades.
- Objetivos y probables efectos de cambio.
- Factores que llevan a la decisión del cambio.
- Dialogar e intercambiar y confrontar opiniones.
- Expresión de los sentimientos y emociones del personal hacia lo que no conoce.



(Audirac A B C, México 1994).



## 2.4.- Proceso de cambio

El proceso de cambio se lleva a cabo a través de tres etapas esenciales y secuenciales:

ETAPA	SENSACION	NECESIDAD
Descongelamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desequilibrio.</li> <li>• Insatisfacción.</li> <li>• Toma de conciencia de la situación.</li> <li>• Procedimientos hábitos, costumbres, actitudes que obstaculizan la adaptación.</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Dudas del propio modo de conducirse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las estructuras sujetas a cambio.</li> <li>• Satisfacer nuevas necesidades.</li> <li>• Equilibrio.</li> <li>• Lograr la situación deseada</li> </ul>
Movimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desequilibrio.</li> <li>• Inestructura.</li> <li>• Inestabilidad.</li> <li>• Inseguridad.</li> <li>• Incertidumbre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voltear la mirada al entorno.</li> <li>• Generar información.</li> <li>• Buscar alternativas.</li> <li>• Abandonar viejas estructuras o esquemas.</li> <li>• Mayor adaptación.</li> <li>• Adoptar nuevos esquema y estructuras.</li> </ul>
Recongelamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado homeostático.</li> <li>• Claridad de la situación.</li> <li>• Equilibrio.</li> <li>• Mayor adaptabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar nuevos esquemas</li> <li>• Establecer contrato genuino con la opción elegida.</li> <li>• Considerar el efecto del cambio en el resto de los subsistemas.</li> <li>• Duración del cambio</li> </ul>

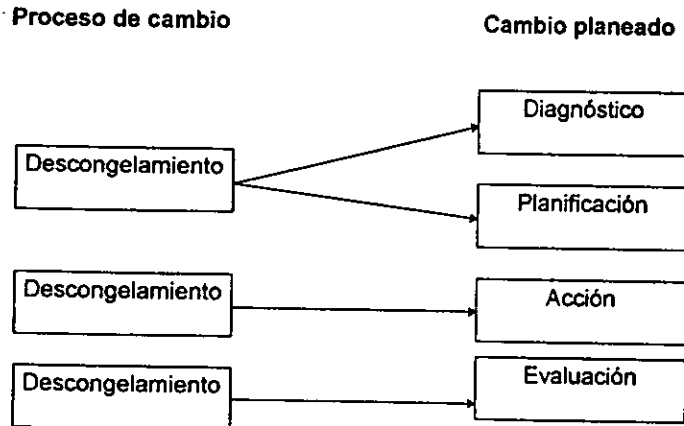
(Audirac A B C, México 1997).

Para prevenir o estar preparado para enfrentar los cambios del entorno, el cambio planeado es la forma con la que la organización y el personal que la integran pueden minimizar el riesgo de dañar la relación organización-personal, mediante el cual se va tomando una actitud consciente de la realidad para poder identificar, controlar y dirigir el proceso de cambio.

## 2.5.- El cambio planeado

El cambio planeado está constituido por esfuerzos para eliminar una situación insatisfactoria a través de un plan de fases, acciones y estrategias que resulta de un análisis a fondo del sistema organizacional. Las causas por las que se hace necesario planear el cambio son las siguientes:

- El cambio rápido del entorno
- Los efectos del cambio participativo
- Aplicar herramientas adecuadas a la organización
- Establecer las metas adecuadas
- Para predecir los efectos del cambio
- Manejar adecuadamente la resistencia al cambio
- Alcanzar la evolución deseada a través de acciones prácticas y seguras



(Audirac ABC, México 1994)

## **2.6.- Aceptación del cambio**

El hombre nace con necesidades naturales primordiales como el hambre, la sed y las necesidades adquiridas que se basan en la experiencia como miembro de una familia y como parte de la sociedad en que se desarrolla. La necesidad de pertenecer a un grupo continúa durante toda la vida, por lo que la buena adaptabilidad al cambio de actividades depende de la satisfacción de la necesidad de una adecuada integración a un ambiente desconocido en el que su desempeño se enfoca a la fuerza de necesidad de progresar para obtener beneficio económico y desarrollar sus aptitudes con capacidad para tener una posición social, respeto y la admiración de los demás.

Permitir o invitar al personal a que participe en el diagnóstico y solución del problema del cambio, pasa de la etapa de resistencia a la etapa de aceptación en la que se van modificando:

- Conocimientos
- Informaciones
- Habilidades
- Valores y actitudes internas
- Comportamientos, individuales y de grupos

(Faria Mello Fernando, México 1997)

La aceptación del cambio se lleva a cabo de la siguiente manera forma:

Aumentando la presión para que se dé más pronto el cambio.	la	Aumentar la comunicación de las cosas del cambio y sus ventajas favorables.
Disminuyendo la resistencia al cambio	la	Las personas que en un principio se oponían al cambio, a través del conocimiento del motivo del cambio, lo van aceptando poco a poco.
Movilizando o inmovilizando las fuerzas hasta entonces neutras.	o las hasta	Cuando se presenta la situación de llevar a cabo un cambio, existen personas que tomando en cuenta la realidad del cambio en el entorno, aceptan los cambios, pero otros están indecisos, por lo cual se movilizan estas fuerzas en forma positiva y no negativa.
La subvención de la revolución .	o	Cuando reconstruye las actividades actuales en función del nuevo hecho, por volverse ineficaces los métodos anteriores. Cuando el individuo empieza a entender y asimilar el cambio al nuevo hecho, lo integra a la actividad anterior y empieza a desarrollar, perfeccionar y planear soluciones aprovechando toda la potencialidad que le proporciona el cambio.

(Aujirac A B C , México)

## 2.7.- Capacitación y desarrollo del factor humano

La capacitación es necesaria para que el factor humano realice sus funciones en sus puestos en la organización, ya sea de nuevo ingreso, o para los empleados que cambian de actividades y puesto, así como, cambiar costumbres que le perjudican en el desempeño de sus tareas y a la empresa misma. La capacitación ayuda al personal a que se desarrolle en el desempeño de responsabilidades y en la obtención de niveles superiores o para perfeccionar su desempeño en los puestos que desempeña.

Para aprovechar a lo máximo la capacitación proporcionada al personal, el capacitador procede a evaluar:

- Necesidades
- Objetivos
- Contenido de programas
- Principios de aprendizaje.

Un evaluador realiza las siguientes actividades:

Necesidades.	Dado que la capacitación es costosa, se toma en cuenta el personal de áreas en donde, se detecta más la necesidad de capacitación en base aun diagnóstico de los cambios en el medio ambiente externo de la organización, razón por la cual es prioritaria la capacitación del personal.
La evaluación determina la identificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tareas. La identificación de tareas se basa en la descripción de los puestos para identificar las principales tareas para elaborar planes de capacitación para realizar un mejor desempeño de las tareas.</li> <li>• De encuestas Las encuestas, se refieren a identificar entre los empleados directamente las necesidades de capacitación más requerida.</li> <li>• De participación total. La participación total se refiere al registro de las necesidades específicas según un grupo de capacitadores y la de un grupo de personas que a través de la expresión de sugerencias se eligen las necesidades más importantes de capacitación.</li> </ul>

(Werlher William B. México 1996).

Realiza la evaluación de:

Objetivos:	En la evaluación de las necesidades de capacitación, se establecen los objetivos de capacitación y desarrollo, conteniendo los alcances de la capacitación del personal de las áreas elegidas.
El contenido del programa.	Debe satisfacer las necesidades de capacitación y contener los objetivos de la organización, para hacer sentir a los empleados que beneficios obtendrán de él.

(Werther William B. México 1996).

Asimismo se evalúan:

Principios de aprendizaje:	Utilizando estos principios, la capacitación tiene más posibilidades de éxito con las siguientes técnicas de aprendizaje:  - Participación. - Transferencia. - Repetición. - Retroalimentación. - Relevancia.
Participación.	Se aprende más rápido y los conocimientos se fijan por más tiempo.
Repetición.	Si se repite varias veces la información, puede retenerse en la memoria.
Relevancia	Si el conocimiento que va a obtener el empleado en la capacitación es de su interés para el desempeño de su puesto, éste pondrá especial atención para asimilar toda la instrucción.
Transferencia	Si el conocimiento recibido en la capacitación, se asemeja con las actividades del puesto, el aprendizaje se refleja de inmediato en los resultados del desempeño del puesto.
Retroalimentación:	Las personas obtienen información para buscar una mejor forma de mejorar su trabajo y obtener mejores resultados de superación laboral.

(Werther William B. México 1996).

Otros indicadores para detectar más necesidades de capacitación son los siguientes:

- Resultados de producción.
- Ausentismo.

- Informes de control de calidad.
- El índice de rotación de personal.
- Las quejas.
- Verificaciones de la evaluación del desempeño.
- Las entrevistas de la carrera profesional.

Los métodos de capacitación y desarrollo, funcionan en cualquier momento para cualquiera de los dos indicadores, tomando en cuenta que ningún método es mejor que otro dependiendo de los siguientes factores:

- De los costos cubran las necesidades.
- Del contenido de los programas sean acordes a las necesidades.
- De las instalaciones sean lo más aptas para la capacitación.
- De las preferencias y la capacidad del personal.
- De las preferencias y capacidad del capacitador.
- De los principios de aprendizaje utilizados en la capacitación.

El desarrollo del factor humano al paso del tiempo adquiere mayor importancia en la organización, dado que de esta forma se deja de depender del mercado exterior de trabajo, pudiéndose desahogar las vacantes del plan de personal dentro de la empresa y así también enfrentar adecuadamente a los cambios técnicos y sociales en que se desenvuelven las organizaciones modernas. (Werlher William B. México 1996).

## 2.8.- Clima organizacional de la informática

Con la capacitación de la computadora, surgen ramas de actividades afines más amplias como es el procesamiento electrónico de datos e informática. En sí, el campo de acción de la informática abarca los grupos sociales como un todo en general.

Conceptos básicos de informática:

Sistema	Conjunto estructurado de elementos interrelacionados de alguna manera que puede hacerse explícita.
Computadora	Sistema de conocimientos, métodos y sistemas para el manejo de la información en las organizaciones.
Cómputo	Manipulación aritmética de los datos para realizar cálculos.
Informática	Conjunto de conocimientos métodos y sistemas para el manejo computarizado de la información en las organizaciones.
Programación de Sistemas	Es el conjunto de programas de apoyo necesario para que una computadora de una imagen coherente y monolítica ante los usuarios.
Sistema de cómputo	Es la configuración completa de una computadora, junto con la programación de sistemas que la haga comportarse como un todo unido.
Periféricos	Dispositivos de entrada y salida de una computadora.
Base de datos	Conjunto de datos o banco de datos, parte del total de otro conjunto de datos consistente de al menos un archivo, organizados de tal forma que permiten guardar y extraer información útil por medio de ejecución de programas especiales.

(Lavine Aguilar Guillermo México 1987/1997).

Para que se pueda manejar una computadora se debe tener una capacidad previa para que la comunicación entre usuario y máquina sea lo más fluida posible, convirtiéndose en un requisito indispensable para que la máquina se integre a las actividades usuales de la sociedad.



Para que la computadora pueda procesar la información es necesario que contenga instalados los siguientes sistemas:

Sistemas Operativos	La función genérica de un sistema operativo, es controlar y dirigir la operación de las computadoras a través de un conjunto de programas que controlan la operación automática de un sistema de cómputo y supervisar sus propias operaciones con el fin de optimizar su funcionamiento, y administra los datos necesarios para producir la salida que desea el usuario.
Sistemas de cómputo.	A través del lenguaje de control, el sistema especifica a la computadora lo que se desea hacer, para que ésta tome el control de las operaciones, sustituyendo de responsabilidades al usuario. Es así, como se pueden manejar los sistemas de cómputo para su uso en la sociedad.
Sistema Integrado.	Para acceder un sistema integrado se identifica mediante una clave asignada de antemano por el administrador del área de cómputo e informática.

(Lavine Aguilar Guillermo, México 1995).

Acceso a un sistema de cómputo:

La computadora busca en un archivo especial en disco magnético la clave digitada.	Si la máquina encuentra dicha clave, permite la entrada al sistema en caso contrario, rechaza el intento, empleando algún mensaje adecuado. Después el usuario consulta alguno de los archivos que hubiera creado con anterioridad, crea uno nuevo, o ejecuta un sistema elaborado por él. Estas órdenes se comunican a la máquina mediante el lenguaje de control del sistema operativo dependiendo de la máquina, este lenguaje puede ser muy sencillo o complejo.
---	--

(Squire Enid, México 1997).

Tipos de Sistemas de cómputo:

Sistemas de información o de base de datos.	Un conjunto de elementos interrelacionados entre sí para manipular, crear y consultar información que proviene de un banco de datos. Para diseñar un sistema de información se requieren conocimientos de computación y de informática y de la participación de las áreas demandantes de la información.
Sistemas de administración de datos	Debido a los problemas ocasionados por el método de archivos orientados a atender las necesidades de cada departamento de algunos diseñadores empiezan a buscar en la década de 1960 diversas formas de consolidar las actividades utilizando el método de base de datos. Estos sistemas se establecen alrededor de un archivo de datos compartido en forma centralizada e integrada, para esto se requieren programas de computadora para almacenar y consultar el contenido de una base de datos.
Sistemas de Información Gerencial.	Este sistema es un conjunto de procedimientos de proceso de datos en computadoras e implantados en una organización e integrados con procedimientos, y manuales, cuyo propósito es proporcionar información eficaz y oportuna para apoyar la toma de decisiones y otras funciones de la gerencia.

(Sanders, México 1987/1998).

El gran tamaño de muchas organizaciones y la velocidad con que ahora se aplican comercialmente los nuevos descubrimientos tecnológicos, se combina para dar lugar a un ambiente gerencial complicado y desafiante. Así a medida que la presión de los competidores nacionales y extranjeros han aumentado, se dan cuenta que los sistemas anteriores no satisfacen sus necesidades de información.

La necesidad básica común de todos los directivos es la finalidad de la organización de sus políticas programas y objetivos, por lo cual entre más sirva una información para reducir la

incertidumbre en las decisiones efectuadas por los directivos en todos los niveles mejor será su valor de dichos sistemas.

Para el funcionamiento óptimo de los sistemas de cómputo se necesita documentación que manejan sus diferentes usuarios como se muestra a continuación:

Documentación.	Existen varios tipos de usuarios de un sistema entre los que se encuentran los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios finales,</li> <li>• Los usuarios directos y</li> <li>• Usuarios encargados de su mantenimiento y operación.</li> </ul>
Beneficiarios finales.	Son la mayoría y sobre de ellos recae el impacto de las computadoras en la sociedad.
Usuarios directos.	Son los que se benefician de forma inmediata con el programa o sistema que se haya elaborado. El usuario no tiene porque entender cómo se diseña o elabora un sistema o programa, solamente debe saber usar eficientemente el sistema para poder explotarlo adecuadamente.
Usuarios de mantenimiento y operación.	Son los únicos que deben estar enterados en detalle de cómo y por que funciona el sistema y para dar el debido mantenimiento a los sistemas debe contar con documentación técnica como es el manual de diseño y la contenida en el programa fuente.
Mantenimiento del sistema.	La vida de un sistema tiene un límite, por lo que se deben hacer constantemente cambios en base los requerimientos de actualización para su uso por parte de los usuarios.

(Squire Enid, México 1995).

Para orientar a los diversos usuarios descritos es necesario elaborar la correspondiente documentación a través de manuales de usuario que deben observar los siguientes Estándares:

- La documentación debe ser rotulada con claridad, bien organizada,
- Con secciones bien indicadas y en carpetas.
- La documentación debe ser clara y completa.

- La documentación siempre se conserva actualizada.

Para consultar un sistema es necesario contar con documentación apropiadas decir, si personal administrativo hace una consulta necesita frases en español claras y sencillas, que le guíe como realizar si la consulta a través de la terminal de pantalla y que se debe hacer en caso de suceder situaciones impredecibles como son:

Errores posibles:	<b>LOS DATOS INTRODUCIDOS SON INCORRECTOS POR FAVOR VUELVALOS A PRESENTAR. EL ESPACIO ASIGNADO PARA LA CLASIFICACION ES INSUFICIENTE POR FAVOR REASIGNELO.</b>
Mensaje de error	<b>DATOS INCORRECTOS.</b>
Explicación	<b>INTRODUJO MUCHOS CARACTERES(Squire Enid, México 1995).</b>

El usuario u operador requiere una documentación diferente o mejor dicho de un manual de usuario para solucionar los problemas de manejo de los sistemas y que a su vez, el sistema operativo siga corriendo otro programa o sistema en particular, los tipos de documentación es la siguiente:

Manuales de equipo	<p>Los que proporciona el fabricante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un manual de descripción del funcionamiento que describe las características físicas de la unidad.</li> <li>• Un manual del operador o guía del usuario(como opera el equipo que botones oprimir, como cargar el papel, que significan las luces rojas y por qué encienden).</li> </ul>
Manuales de los sistemas.	<p>Estos se relacionan con cualquier sistema operativo, en donde se describe las capacidades y limitaciones del mismo; se hacen sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cual es el equipo requerido para la operación del sistema y</li> <li>• Qué debe hacer el usuario para implantar el sistema utilizarlo con eficacia. (Squire Enid, México 1995).</li> </ul>

(Continuación) Tipos de Documentación:

Manuales de estándares	<p>Se refiere a lo que el sistema puede y no puede hacer, para ello es necesario que los analistas y programadores de sistemas se sujeten a los estándares de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad y</li><li>• Los costos de diseño e Implantación.</li></ul> <p>El estándar anterior al diseño del sistema, se antecede por un estudio de factibilidad siguiendo las siguientes guías:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos de estudio</li><li>• Requisitos del usuario</li><li>• Estimación de costo-usuario, procesamiento de datos.</li><li>• Beneficios.</li><li>• Requisitos y restricciones del equipo</li><li>• Alternativas</li><li>• Problemas o riesgos</li><li>• Recomendaciones</li></ul>
------------------------	---

(Squire Enid, México 1995).

Otro manual más dentro de la documentación que necesita el usuario:

Manuales de operador.	<p>Documentación para los operadores del centro de cómputo, conocido como manual de operaciones que se utiliza para correr un sistema por ejemplo:</p> <p><b>FE 01129</b></p> <p><b>011 número de corrida 219 número del mensaje de error.</b></p>
-----------------------	--

(Squire Enid, México 1995).

La parte importante del trabajo del analista de sistemas para ver los resultados del trabajo realizado son:

La prueba de los sistemas.	Para probar el funcionamiento de los sistemas es necesario: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear datos de prueba que abarquen todos los posibles tipos de datos válidos y no válidos para obtener una aceptación de que el sistema ha sido probado adecuadamente.</li> </ul>
Programa de prueba.	Este programa contiene documentación referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que información se utilizó como entrada.</li> <li>• Mostrar la salida obtenida.</li> <li>• El tiempo utilizado en obtener la salida.</li> <li>• Cualquier problema encontrado y circunstancias no probadas.</li> </ul>

(Squire Enid, México 1995).

El usuario se requiere para recibir la salida o la entrada del sistema, pero para acceder las bases de datos, requiere de documentación como usuario:

Usuario de sistema.	Es de vital importancia, que el usuario tenga información de las instrucciones acerca de como tener acceso a la información, siendo la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa de consulta.</li> <li>• Un manual de usuario.</li> <li>• Utilizando avisos al usuario a través de la pantalla.</li> <li>• El usuario debe estar autorizado para acceder a los datos requeridos.</li> <li>• Hacer una demostración al usuario.</li> <li>• Disponibilidad de personal que asesore al usuario.</li> </ul>
---------------------	---

(Squire Enid, México 1995).

Para que los sistemas funcionen para el uso que son desarrollados, se necesita estarlos actualizando en alguna de sus partes o reiniciarlos en forma total:

<p>Mantenimiento</p>	<p>Si se trabaja en la planeación de un sistema y se transforma en un conjunto de programas y módulos, es porque se va a usar en forma prolongada, en virtud de lo cual se considera un esquema de mantenimiento, ya que puede llegar el momento en que el proceso o aspecto de la realidad para el que se construye, que el sistema haya cambiado de forma cualitativa y entonces sea necesario actualizarlo tomando en cuenta las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hacen alteraciones no estructurales al sistema con un mínimo de costo de recursos de análisis y programación.</li> <li>• Si el sistema ha sido construido de manera modular y estructurada.</li> <li>• Si se dispone de la documentación adecuada que lo describe en su diseño como en su uso.</li> </ul>
<p>Los cambios continuos se deben a:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de los usuarios y</li> <li>• A las leyes</li> </ul>

(Squire Enid, México 1995).

Ahora algo muy importante es que, si los sistemas son entendidos solo por su creador, no es un buen sistema, éste es útil, si es entendible no tan sólo para una máquina, sino también para sus creadores y usuarios que los solicitan.

## **CAPITULO 3**

### **LA ORGANIZACION Y MANUALES ADMINISTRATIVOS**



### 3.1.- La organización actual.

De los diversos modelos teóricos para el estudio de las organizaciones actuales desde el punto de vista:

- Administrativo.
- Social.
- Psicológico.

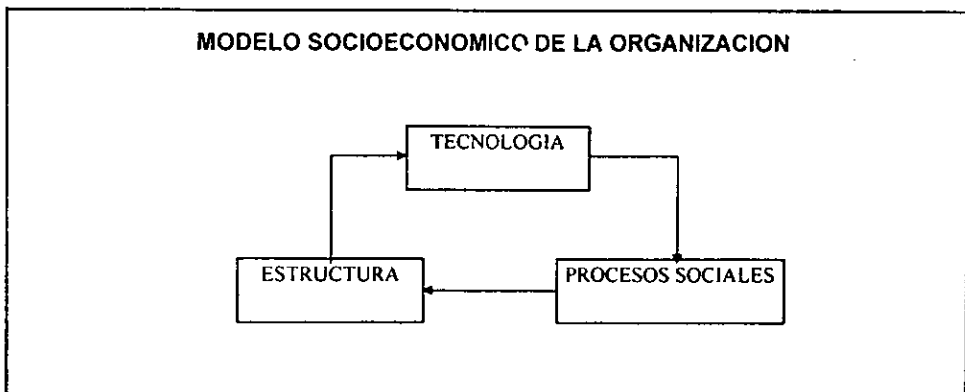
Se encuentran los modelos teóricos:

- Sociotécnico y
- Sistemático.

El Modelo Sociotécnico enfoca principalmente los siguientes factores:

De la Interacción compleja entre los elementos de la organización da como resultado:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las características de las tareas.</li> <li>• El ambiente e trabajo.</li> <li>• Maquinaria y</li> <li>• Equipo.</li> </ul>
Y la interacción de este aspecto tecnológico, con los aspectos sociales de la organización da como efecto o causa:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones interpersonales.</li> <li>• Los grupos.</li> <li>• El liderazgo.</li> </ul>
La estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo organizacional.</li> <li>• Estructura procedimental.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia Joaquín; México 1998).



(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Este modelo se refiere al estudio de las organizaciones considerando de forma muy importante, la reciprocidad de las relaciones entre los factores, de tecnología y la sociedad. Por otro lado, manifiesta gran interés al estudio de la interacción del medio ambiente con la organización desde el punto de vista de sistema abierto.

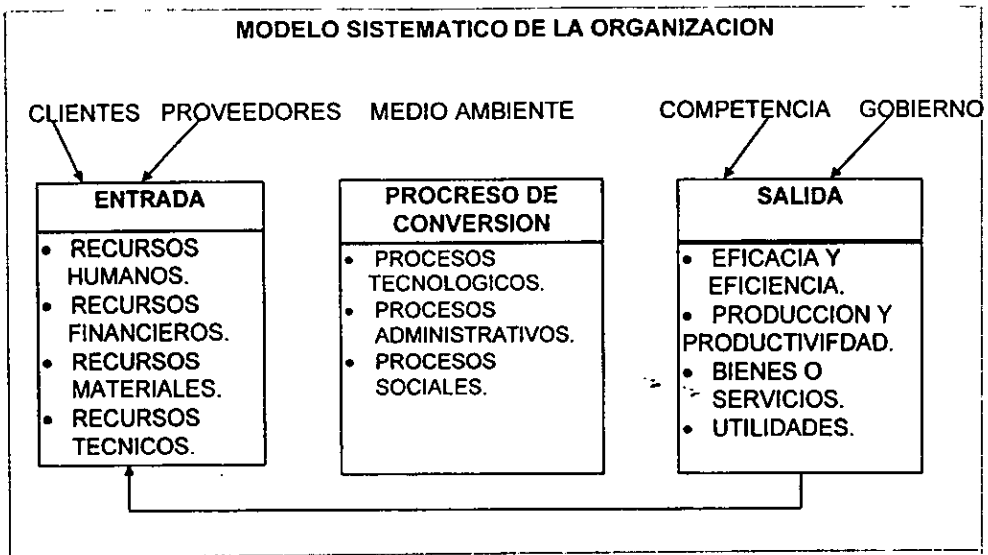
El Modelo Sistemático:

<p>Considera a las organizaciones como un sistema integrado por varios elementos como:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos organizacionales</li> <li>• Grupos sociales.</li> <li>• Estructuras.</li> <li>• Procesos de comunicación y</li> <li>• Decisión.</li> </ul>
<p>Estos elementos interactúan constantemente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su presencia</li> <li>• Sus características</li> <li>• Su comportamiento.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Estos elementos están encaminados a lograr objetivos concretos que, enfocándolos en las organizaciones, son sistemas dinámicos los cuales al mismo tiempo que son influenciados por el medio ambiente, también influyen en éste. Los elementos son ineterdependientes, si uno de ellos se modifica otro se afecta en determinado grado.

Este modelo es para diseñar cambios con propósitos prácticos en cualquier organización:



### 3.1.- Autoridad-Responsabilidad.

En las organizaciones medianas, grandes y muy grandes existen dos razones para estructurar y organizar el tamaño del organismo social en cuanto al:

- Número de personas que lo integran.
- La diferencia de actividades y la descomposición de las tareas.

Los fines esenciales y básicos, necesarios de realizar para que la organización exista y siempre esté vigente ante la sociedad son las siguientes:

Autoridad.	Es la forma de hacer a través de una persona que se cumplan los deberes de cada unidad.
Función.	Representa los fines esenciales que es necesario realizar para que la organización esté siempre presente y vigente ante la sociedad.
Actividades.	Son la cantidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona para que se puedan realizar funciones.
Obligaciones/deberes.	Son las actividades que tiene que realizar un individuo debido al puesto que ocupa en la organización.
Responsabilidades.	Es la responsabilidad de responder a la ejecución de los deberes asignados.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

### 3.3.- La división del trabajo

Conforme pasa el tiempo, las labores en la empresa se multiplican, la tecnología y los productos son más sofisticados y por lo tanto la organización se desarrolla y la división del trabajo aumenta, buscándose constantemente una mayor eficacia y eficiencia de sus funciones dentro de su ambiente de trabajo a través de la comunicación mutua de las jerarquías establecidas para alcanzar los objetivos y metas establecidas para asegurar la calidad de sus productos y servicios, basándose en la detección continua de las necesidades de los clientes:

División de trabajo	Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.
La unidad administrativa	Es el espacio específico para desarrollar las funciones, actividades y tareas concernientes a un puesto en la organización.
División del trabajo vertical.	Se basa en el establecimiento de líneas de autoridad, define los niveles que forman la estructura organizacional y facilita la
División del trabajo horizontal.	Es la especialización del trabajo al realizar cada empleado su trabajo.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

La división del trabajo representa a la mayoría de las instituciones integradas a la sociedad que poseen una organización expresa y funcional independientemente de su condición, ya sea:

- Concepción empírica.
- Científica, espontánea y deliberada.

Estas empresas pueden ser de:

- Producción
- Comercialización y de servicios,
- Las dependencias y entidades de gobierno

Se les denomina organizaciones administrativas, por qué poseen una organización y dirección infraorganizacional que están formadas por un grupo de unidades que reciben el nombre de unidades orgánicas.

Pero la división del trabajo sólo debe existir en organizaciones que cumplan con los requisitos de:

- Un volumen de trabajo relativamente grande.
- Una estabilidad en el volumen de trabajo.

### 3.4.- Las relaciones del trabajo en la organización

En la estructura de la organización se dan relaciones indispensables para realizar las funciones y las actividades de la organización, En la estructura organizacional se realiza y se mantiene un conjunto de relaciones que son indispensables para ejecutar las funciones y las actividades de la organización, dividiéndose en:

Relaciones formales.	Es aquella que coopera para asegurar el buen trabajo colectivo y se obtiene mediante el trato diario y son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineales(directivas y ejecutiva).</li> <li>• De asesoría o auxiliar.</li> <li>• Funcionales o de mando especializado.</li> <li>• Directivas funcionales o de representación personal.</li> </ul>
Relaciones informales.	Se refiere a todas las relaciones que surgen entre las diversas unidades de la organización siendo las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos para intercambiar ideas.</li> <li>• Opiniones.</li> <li>• Sentimientos.</li> <li>• Hechos y</li> <li>• Distintas experiencias adquiridas.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia, México 1998).

Estas relaciones que permiten efectuar las funciones y las actividades, aprovechando la división del trabajo, preservan la autoridad y las respectivas jerarquías.

En la administración de grandes grupos, es imposible utilizar los mismos manuales, sobre todo en organismos actuales como empresas y dependencias públicas, por lo cual se hace necesaria la sistematización de las relaciones entre sus componentes referentes a:

- Los niveles estratégicos.
- Administrativos y
- Operativos.

Para alcanzar con eficiencia los objetivos de la organización y de personal integrante.

#### **3.4.-Antecedentes y objetivos de los manuales administrativos.**

Los manuales administrativos, son publicaciones en las que tiempo atrás, se informaba al personal en circulares memorándums e instrucciones internas de como operaba un organismo.

Esta técnica se desarrolla ampliamente después de la segunda guerra mundial, debido a la falta de personal capacitado se origina la necesidad de elaborar manuales detallados de las actividades a realizar en las organizaciones, siendo los manuales una herramienta muy importante de la administración definiéndolo de la siguiente forma:

Un manual	Es un recurso formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar una parte o todo el organismo, es una guía que permite encaminar hacia los objetivos los esfuerzos del personal.
-----------	---

(Rodríguez Valencia, México, 1998).

Estos documentos proceden solamente cuando se han definido:

- Las políticas.
- Los procedimientos y
- Las funciones orgánicas.

Un manual de procedimientos tiene la finalidad de realizar las operaciones repetitivas siempre de igual forma, y en virtud de ello para asegurar que se respeten:

- Las políticas del organismo.
- Reducir errores operativos.
- Evitar que los cambios se deban a decisiones muy rápidas.
- Sostener un buen nivel organizacional.
- Facilitar la introducción de los nuevos empleados.

Actualmente las organizaciones responden a las necesidades económicas y sociales del hombre, ya que, así como la tecnología está al servicio de las organizaciones, asimismo éstas son parte de los sistemas socioeconómicos.

Para redactar un manual se requiere de un minucioso análisis que conduzca a la identificación de las inconsistencias y errores que afectan el proceso del mismo. Una vez que se establece el manual de procedimientos no puede ser cambiado hasta que sea necesario, éste debe manifestar las variaciones acontecidas y por otro lado libera a los administradores de:

- Repetir información.
- Explicaciones o instrucciones parecidas.





Estos manuales son una forma de establecer comunicación de las decisiones administrativas, dependiendo de su clasificación sus objetivos son los siguientes:

A) Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos</li><li>• Funciones.</li><li>• Relaciones.</li><li>• Políticas.</li><li>• Procedimientos.</li><li>• Normas entre otras más.</li></ul>
B) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
C) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
D) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
E) Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

El propósito de los manuales administrativos, es el de instruir al personal para lograr mayor eficiencia en el trabajo, ya que son la expresión escrita y mediante la cual se alcanza la comunicación administrativa estableciéndose una información de carácter estable en el aspecto de:

- Las funciones.	- Procedimientos
- Planes	- Políticas
- Estructura funcional.	- Objetivos
- Delegación	- Normas
- Relaciones.	

Por su contenido los manuales administrativos tienen las siguientes características:

Manual de historia.	<p>Proporcionar información histórica referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sus comienzos.</li> <li>- Crecimiento.</li> <li>- Logros.</li> <li>- Administración.</li> <li>- Posición actual.</li> </ul> <p>Esta información sirve al empleado como referencia de tradición y filosofía del organismo, motivándolo a sentirse parte de él.</p>
Manual de organización.	<p>Contiene con detalle la estructura organizacional formal, describiéndose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los objetivos.</li> <li>- Funciones.</li> <li>- Autoridad.</li> <li>- Responsabilidad de los distintos puestos y</li> <li>- Las relaciones.</li> </ul>
Manual de políticas.	<p>Describe con detalle los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos.</p> <p>La definición adecuada de las políticas y su establecimiento por escrito permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilizar el proceso de la toma de decisiones</li> <li>- Facilitar la descentralización, al proporcionar lineamientos a niveles intermedios.</li> <li>- Servir de base para una constante y efectiva revisión de las actividades.</li> </ul> <p>Existen manuales de políticas para funciones operacionales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción.</li> <li>- Ventas.</li> <li>- Finanzas.</li> <li>- Compras.</li> <li>- Personal.</li> </ul>
Manual de procedimientos.	<p>Es una guía para el personal que le dice cómo hacer las cosas sobre todo para el personal de nuevo ingreso.</p> <p>Se expresa en forma analítica los procedimientos administrativos de las actividades operativas de la organización.</p> <p>El uso de este tipo de manual, significa seguridad en que, el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos especificados para llevar a cabo su trabajo.</p>

(Rodríguez Valencia, México 1998).

(Continuación)Características de los manuales administrativos por su contenido:

Manual de contenido múltiple.	<p>Si el tamaño de la organización no amerita que se realicen manuales por cada actividad, se puede recurrir a este tipo de manual.</p> <p>Se pueden combinar dos o más categorías interrelacionadas en la administración real, separándose por secciones, entre otros están los de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historia y organización.</li> <li>- Políticas y procedimientos.</li> </ul>
Manual de adiestramiento o instructivo.	<p>En estos manuales se explican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las labores.</li> <li>- Los procesos y</li> <li>- Las rutinas de un puesto en particular.</li> </ul> <p>Son para personal que no conoce previamente, temas ya conocidos por el personal que ya tiene tiempo en el puesto. Asimismo utiliza técnicas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de aprendizaje.</li> <li>- Cuestionarios de auto evaluación.</li> </ul>
Manual técnico.	<p>Contiene los principios y técnicas por función operacional.</p> <p>Es una fuente básica para cada unidad administrativa responsables de la actividad/actividades y para proporcionar información al personal que se interesa por determinada función.</p> <p>Entre otros manuales de este tipo se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual técnico de auditoría administrativa.</li> <li>- Manual técnico de sistemas y procedimientos.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia, México 1998).

Los manuales por función específica se elaboran con base a las funciones operacionales, y tienen las siguientes características:

Manual de Producción.	<p>Ayuda a solucionar problemas de interpretación de las instrucciones, para coordinar el proceso de producción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción. - Ingeniería industrial.</li> <li>- Inspección - Control de producción.</li> </ul>
-----------------------	---

(Rodríguez Valencia, México 1998).

(Continuación) Características de los manuales administrativos por su contenido:

Manual de compras.	<p>Es muy útil para realizar las compras, cuando se presenta la necesidad de adquirir un producto de importación, pero no se conocen las especificaciones del proveedor.</p> <p>Por eso, el proceso de compras debe estar por escrito para definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El límite de las compras.</li> <li>- Función de compras.</li> <li>- Los métodos a utilizar que afectan las actividades.</li> </ul>
Manual de ventas.	<p>Señala aspectos muy esenciales del trabajo y la información que se utiliza para realizar las ventas diarias y manifiesta oficialmente la contribución tan importante de las ventas para la organización.</p>
Manual de finanzas.	<p>Se manifiesta por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la organización respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de dinero.</li> <li>- Protección de bienes.</li> <li>- Suministro de información financiera.</li> </ul>
Manual de contabilidad	<p>Contiene por escrito los principios y técnicas de contabilidad y contiene entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de registros</li> <li>- Estructura orgánica del área.</li> <li>- Operaciones internas del personal</li> <li>- Descripción del sistema contable.</li> <li>- Operaciones internas del personal.</li> </ul>
Manual de crédito y cobranza.	<p>Su contenido se refiere a los procedimientos y normas de crédito y cobranzas los principales aspectos que incluye son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operaciones de crédito y cobranza.</li> <li>- Control y cobro de las operaciones de crédito.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia, México 1998).

Continuación) Las características por función específica de los manuales administrativos:

Manual de personal.	<p>Contiene información que ayuda a comunicar las actividades y políticas de la alta dirección al personal.</p> <p>Estos manuales incluyen los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento y selección.</li> <li>- Administración de personal.</li> <li>- Lineamientos para el manejo de conflictos personales.</li> <li>- Políticas de personal.</li> <li>- Uso de servicios.</li> <li>- Prestaciones y</li> <li>- Capacitación.</li> </ul>
---------------------	--

(Rodríguez Valencia, México 1998).

### 3.7.-La importancia de los manuales administrativos

Este tipo de manuales se clasifica de acuerdo a diversos criterios, cómo el área de ampliación, el contenido, el grado de detalle y personal al que va dirigido. En el área de ampliación están los Manuales Generales de Organización, que abarcan toda una empresa y Manuales Especificos de Organización, que se ocupan de una función operacional, un departamento en particular o una sección.

#### 3.7.1.- Manual de organización.

Toda organización cualquiera que sea su tamaño, debe contar con documento sistemático de su estructura y funciones como lo es el manual de organización, el cual se define como sigue:

Manual de Organización	Es un documento oficial de la estructura de funciones departamentos de una organización, asimismo contiene las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.
------------------------	---

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Los objetivos de este tipo de manual son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo de ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Propocionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

La importancia de este manual se encuentra en:

- La centralización de los objetivos de la empresa.
- Administración y apreciación de las habilidades del personal.
- El análisis de los bienes y servicios.
- Comercialización.
- Finanzas.
- Presupuestos.

Tomando en cuenta estos factores, se deriva un plan de organización en un organigrama.

### **3.7.2.- Manual de procedimientos**

Siempre se busca una manera mejor de realizarse una tarea y una vez que es encontrada, se establece como procedimiento a seguir. Los manuales de procedimientos pueden ser:

Los tipos de manuales de procedimientos se clasifican en:

- Manuales de oficina y
- Manuales de fábrica.

También se pueden referir a:

- Tareas y trabajos individuales.
- Prácticas departamentales.
- Prácticas generales de áreas determinadas.

Los manuales de procedimiento se definen como:

Manuales de procedimientos.	So aquellos documento en donde se describen los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se describe su responsabilidad y participación. Además contiene una descripción narrativa de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pasos a seguir para realizar un trabajo, con diagramas a base símbolos para aclarar los pasos.</li> <li>• Incluye los formatos del procedimiento de que se trate y</li> <li>• Un instructivo para su llenado.</li> </ul>
Manual de Procedimientos de operación.	Documento con información metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una administrativa.
Manual de Procedimientos administrativos.	Operaciones ordenadas en secuencia cronológica, sistemática para hacer un trabajo de rutina.
Finalidad que busca.	Reducir el costo de las oficinas está en el aspecto de uniformar los procedimientos.
Finalidad de describir procedimientos.	Uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).



Sus objetivos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a su unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

La importancia de los manuales de procedimientos se encuentra en describir la secuencia lógica y cronológica de las diversas operaciones o actividades señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué se ha de realizar las actividades.

### 3.7.3.-Manuales de políticas.

Para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades de los distintos elementos que participan en el desarrollo de los procedimientos se hace necesario determinar las políticas criterios o lineamientos generales que permitan llevar a cabo sus actividades sin tener que preguntar constantemente a los niveles jerárquicos, definiéndolo de la siguiente manera:

Manual de Políticas.	Es un documento que contiene acciones generales de la administración, que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.
Una política.	Es la implantación de acciones consistentes para el logro de los objetivos.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

La ventaja de escribir las políticas de la organización trae entre otras las siguientes:

Ventajas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas escritas hacen que los administradores piensen de entre varias alternativas de acción, que acciones se tomarán y bajo que diversas circunstancias.</li> <li>• Se proporciona información general de muchos asuntos requiriendo la atención de los altos directivos asuntos muy inesperados.</li> <li>• Crea un marco de acción libre para la administración.</li> <li>• Aseguran un trabajo equitativo para todos los empleados.</li> <li>• Generan una comunicación interna en todos los niveles.</li> <li>• Es una fuente de información inicial, rápida y clara para ubicar a nuevos empleados.</li> <li>• Facilita realizar el desarrollo de las auditorías administradas.</li> </ul>
Objetivos del Manual de Políticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada administración.</li> <li>• Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que se deben realizar en cada unidad administrativa.</li> <li>• Proporcionar expresiones para agilizar el proceso de tomas de decisiones.</li> <li>• Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.</li> <li>• Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en la toma de decisiones.</li> <li>• Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Las políticas de una organización, muestran el antecedente del por qué se hacen las actividades como se hacen. Su radica en que influyen en todos los demás tipos de manuales.

### 3.7.4.- Manuales por función específica.

De la clasificación de función específica, estos manuales se refiere como ya se mencionó a:

Manuales por Función Específica.	Deriva del manual general que se trate dentro de una organización y se refiere a una función específica o área de actividades.
Sus objetivos son:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar una visión de conjunto de un área específica para su adecuada administración.</li><li>• Precisar instrucciones definidas para llevar a cabo acciones que deben realizarse en una determinada área.</li><li>• Fijar las responsabilidades para una determinada área.</li><li>• Facilitar la descentralización al suministrar a niveles intermedios lineamientos claros para llevarlos a cabo.</li><li>• Servir de base para una constante revisión y evaluación administrativa.</li></ul>

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Es un recurso que ayuda a orientar a los empleados en cuanto a proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y muestra cómo éstos pueden contribuir al logro de los objetivos organizacionales, y que se relacionen con otros empleados de la unidad administrativa.

### 3.7.5.- Clasificación de los Manuales Administrativos por su ámbito de aplicación.

En la organización las oficinas pueden requerir de manuales generales o de función específica:

Aplicación general.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual General de Organización.</li><li>• Manual general de procedimientos.</li><li>• Manual general de políticas.</li></ul>
---------------------	--

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Características de los Manuales administrativos por su aplicación general:

Manual General de Organización.	Se contempla dentro de la planeación organizacional e indica la organización formal y se define la estructura funcional.
Manual General de Procedimientos.	También es de planeación organizacional, el cual contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas de un organismo social con el fin de que sus operaciones sean uniformes.
Manual General de Políticas.	Contiene políticas generales, manifestadas por la dirección superior; para toda la empresa, las cuales establecen líneas de guía, para que el personal actúe de acuerdo a condiciones generales dentro de la organización.

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

Características de los Manuales administrativos por su aplicación:

Específica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Específico de Reclutamiento y selección.</li> <li>• Manual Específico de Auditoría Interna.</li> <li>• Manual Específico de Políticas de Personal.</li> <li>• Manual Específico de Procedimientos de Tesorería.</li> </ul>
Manual Específico de Reclutamiento y	Contiene información uniforme del reclutamiento y selección de personal, de una parte del área específica de personal en la organización.
Manual Específico de Auditoría Interna.	Agrupan lineamientos e instrucciones de auditoría para ser aplicados en forma interna y específica a determinados tipos de actividad.
Manual Específico de Políticas de Personal.	Se enfoca a elaborar Políticas de una área específica de la organización, mencionando entre otras, las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación. - Promociones y</li> <li>- Permisos. - Prestaciones.</li> </ul>
Manual Específico de Procedimientos de Tesorería.	Contiene procedimientos de la secuencia de pasos para realizar actividades de capitalización, como son entre otras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ingreso a caja.</li> <li>• Pago a proveedores.</li> </ul>

(Rodríguez Valencia Joaquín, México 1998).

**CAPITULO 4**  
**CASO PRACTICO**

**SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**  
**SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO**  
**ADMINISTRACION GENERAL JURIDICA DE INGRESOS**  
**ADMINISTRACION CENTRAL DE INFORMATICA**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA  
REVISION DE SISTEMAS DE COMPUTO EN LAS AREAS DE INFORMATICA DE L  
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

Fecha de emisión: Noviembre 1998

Fecha de revisión:

## 1.- INTRODUCCION

El Servicio de Administración Tributaria se crea con el propósito de fortalecer la capacidad recaudadora del Estado y mejorar la calidad de atención a los contribuyentes, impulsando para ello la modernización de los servicios al público, de los procesos de recaudación, fiscalización y administración aduanera. Para llevar a cabo su propósito este organismo, se conforma de una Comisión Fiscal de Carrera y Unidad de Comunicación Social, Unidades Administrativas Centrales y Regionales.

La Administración General Jurídica de Ingresos como área central, contribuye al logro de los propósitos del Servicio de Administración Tributaria a través de la Administración Central de Informática, la cual tiene como objetivo apoyar el desarrollo, desempeño y ejecución adecuada de las funciones encomendadas a la Administración General Jurídica de Ingresos mediante el diseño de programas y procedimientos basados en sistemas informáticos y generar sistemas de cómputo para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes. Para cumplir con este propósito, se conforma de cinco Subadministraciones, de las cuales, la Subadministración de Desarrollo de Sistemas se apoya para el desarrollo de sus funciones en tres departamentos, entre los cuales, en el de Construcción de Sistemas, se desarrollan sistemas de cómputo, que deben ser revisados de errores de funcionamiento, hasta su conclusión satisfactoria, para ofrecer sistemas de cómputo acordes a las necesidades de los usuarios y el contribuyente.

Para que esta área, cumpla adecuadamente con su cometido, debe contar con un documento en el que, de manera escrita concentre sus procedimientos para facilitar al personal responsable de la actividad de revisión de los sistemas de cómputo que se desarrollan de forma interna y externa y de esta forma la Administración Central de Informática, actualizando este documento constantemente, mejorará su trabajo de revisión de los sistemas de cómputo desarrollados de forma interna y externa y por efecto proporcionar un mejor servicio al usuario y contribuyente.



## 2.- NORMAS Y/ O POLITICAS

- Primera:** Este manual se usará en las áreas de informática del servicio de Administración Tributaria(SAT) para la actividad de revisión de los sistemas de cómputo.
- Segunda:** Si la estructura del área cambia, el manual será usado por las áreas que les corresponda la revisión de sistemas de cómputo.
- Tercera :** Este manual será usado por personal que realiza la revisión de sistemas de Cómputo actualmente y de nuevo ingreso.
- Cuarta:** La actualización del manual se llevará a cabo cuando cambien las actividades del puesto para continuar vigente.

### **3.- OBJETIVO**

Apoyar al personal actual y de nuevo ingreso, en el procedimiento a seguir y de que elementos disponer para realizar la actividad de revisión de los sistemas de cómputo para las declaraciones fiscales.

### **4.- JUSTIFICACION**

Con la Propuesta de un Manual de Procedimientos para realizar pruebas del Funcionamiento de los Sistemas de Cómputo, el Departamento de Construcción de Sistemas contará con una herramienta más para realizar esta actividad, ya que no se cuenta actualmente con un documento en el cual se especifique por escrito los pasos a seguir para llevar a cabo dicha actividad, tanto para el personal actual como de nuevo ingreso.

De esta forma se utilizará menos tiempo para revisar los sistemas, conociendo mejor cada sistema, contribuyendo al constantemente mejoramiento de para depurar los sistemas de los distintos errores, que deben detectarse a través de esta revisión, para así proporcionar una herramienta informática confiable de calidad a los usuarios y a los contribuyentes para el cumplimiento adecuado oportuno de sus impuestos.

### **5. ALCANCE**

El trabajo que se presenta, será utilizado por el personal de las áreas de la Administración Central de Informática, que realiza la actividad de revisión de los sistemas de cómputo para declaraciones fiscales, los cuales una vez que se liberan de errores de captura de información, se validan para ser distribuidos a Nivel Central, Regional y Local de la Administración General Jurídica de Ingresos del Servicio de Administración Tributaria.

## 6.- ANTECEDENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

El antecedente de la Subsecretaría de Ingresos, la Dirección de Ingresos se integraba por los Departamentos de

- Impuestos sobre la Renta
- Técnico calificador
- Impuestos del Timbre y Sobre Capitales
- Impuestos Sobre Bebidas Alcohólicas y Azúcar
- Impuestos Especiales
- Oficinas Federales de Hacienda
- Padrón Fiscal y
- A nivel regional las Oficinas Federales de Hacienda

En el año de 1946, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento General Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el que se publica la clasificación de las Oficinas como Superiores y de Servicios Generales

A en el nivel de Superiores, se encontraba:

- La Secretaría de Hacienda
- la Subsecretaria de Ingresos y
- Oficialia Mayor

En el nivel de Servicios Generales a nivel de Dirección de Área, se encontraba:

- Estudios Hacendarios.
- Ingresos.
- Aduanas.
- Bienes Nacionales.
- Egresos.
- Crédito Público.
- Tesorería de la Federación.
- Dirección de Inspección Fiscal.
- Contaduría de la Federación.
- Dirección Jurídica Consultiva
- Dirección Administrativa
- Talleres de Impuestos de Estampillas y Valores.
- Casa de Moneda y
- Departamento de Estadística.

En esta época se desarrolla la tendencia de especialización, de crecimiento de las estructuras y de regionalización, a través de ordenamientos jurídicos dispersos y de diferente nivel.

El 23 de mayo de 1977, se publicó en el Diario Oficial de Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de hacienda y Crédito Público, caracterizándose por incluir a las Direcciones Generales como un tercer nivel Administrativo, quedando integrada la estructura de la Subsecretaría de Ingresos por:

- Las Direcciones generales de Política de Ingresos
- Coordinación
- Recursos y Estudios Fiscales
- Difusión Fiscal.
- Administración Fiscal Central (antecedente de la Administración General Jurídica de Ingresos).
- Administración Fiscal Regional
- Administración de Informática de Ingresos
- Auditoría Fiscal Federal
- Administraciones Fiscales Federales y
- Oficinas Federales de Hacienda

El 31 de diciembre de 1979, se publicó el reglamento Interior de la Secretaría de hacienda y Crédito Público, la Subsecretaría de Ingresos se integró con las siguientes Direcciones Generales:

- Dirección General de Política de Ingresos
- Dirección General Recaudación
- Dirección General Técnica
- Dirección General de Coordinación General con Entidades Federativas y
- Coordinación General de Operación Regional Administrativa

La Dirección General Técnica de Ingresos(antecedente de la Administración General Jurídica de Ingresos), se integra de las siguientes Direcciones de área:

- Servicios al Contribuyente.
- Asistencia al Contribuyente.
- Liquidación y
- Recursos de Revocación.

El 26 agosto de 1983, se publica en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Secretaría de hacienda y Crédito Público y en la Subsecretaría de Ingresos se realizan los siguientes cambios:

- La Dirección General de Recaudación absorbe a la Dirección General de Informática y
- La Dirección General Técnica pasa a ser Dirección General Técnica de Ingresos (antecedente de la Administración General Jurídica de Ingresos). (Subsecretaría de Ingresos, Enlace 1983).

El 22 de marzo de 1988, con el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría, se produjeron cambios en la estructura orgánica derivados de las medidas permanentes de racionalización del gasto público, en la Subsecretaría de Ingresos:

- Se adscribió la Unidad Técnica de Precios y Tarifas de la Administración Pública.
- Se crearon siete Coordinaciones de Administración Fiscal y
- La Dirección General Técnica de Ingresos(antecedente de la Administración General Jurídica de Ingresos), cambia a Dirección General de Servicios y Asistencia al Contribuyente.
- La Dirección General de Fiscalización por Dirección General de Auditoría y Revisión Fiscal y
- Las Administraciones Fiscales Regionales por Administraciones Fiscales Federales.

El 17 de enero de 1989 con el fin de lograr una mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de las atribuciones de la Secretaría, se emitió un nuevo Reglamento Interior, mediante el cual se efectuaron los siguientes cambios en la Subsecretaría de Ingresos:

- Se suprimieron la Dirección General de Informática de Ingresos y
- La Unidad Técnica de Precios y Tarifas de la Administración Pública;
- La Dirección General de Servicios y Asistencia al Contribuyente(antecedente de la Administración General Jurídica de Ingresos), cambia su nombre nuevamente a Dirección General Técnica de Ingresos y
- Se creó una octava Coordinación de Administración Fiscal.

Mediante el Decreto del 25 de enero de 1993, con el propósito de promover una administración tributaria más eficiente que fortaleciera la recaudación, impulsara la fiscalización, aumentara la presencia fiscal, diversificara los controles y ampliara las fuentes de información, que reformó, se adicionó y derogó diversas disposiciones del Reglamento Interior. En la estructura orgánica básica de la Secretaría se realizaron los siguientes cambios:

En la Subsecretaría de Ingresos se crearon las Direcciones Generales de:

- Interventoría y
- Fiscal Internacional
- Cambio su denominación la Dirección General de Recaudación por Administración General de Recaudación.
- La Dirección General de Auditoría Fiscal Federal por Administración General de Auditoría Fiscal Federal.
- La Dirección General Técnica de Ingresos por Administración General Jurídica de Ingresos(nombre actual).
- La Dirección General de Aduanas por Administración General de Aduanas.

- Desaparecieron las Coordinaciones de Administración Fiscal, las Administraciones Fiscales Federales y las Oficinas Federales de Hacienda.
- Se constituyen las Administraciones Regionales de Recaudación.
- Las Administraciones Regionales de Auditoría Fiscal Federal, Jurídica de Ingresos y de Aduanas.
- Así como las Administraciones Locales de Recaudación y Auditoría Fiscal Federal y Jurídica de Ingresos.

En la Procuraduría Fiscal de la Federación, desaparecen las Subprocuradurías Fiscales Regionales y la Subprocuraduría Fiscal Federal de lo Contencioso, cuyas funciones fueron asumidas por la Administración General Jurídica de Ingresos. La Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos y Asuntos Laborales cambia su denominación por Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos.

En el año de 1995 con el propósito de modernizar la administración tributaria, se somete a la consideración del Honorable Congreso de la Unión, la iniciativa de Ley del Servicio de Administración Tributaria, dicha iniciativa es aprobada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre del mismo año.

La Subsecretaría de Ingresos, pasa a ser un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el nombre de Servicio de Administración Tributaria el cual de crea con:

- Autonomía presupuestal
- Autonomía técnica y
- Autonomía de gestión.

(S HC P Informe de Labores).



Este organismo se inicia con carácter de autoridad fiscal y con atribuciones y facultades ejecutivas que marca la Ley. (Reglamento, SAT 1997).

El Servicio de Administración Tributaria la Misión de recaudar con calidad y eficiencia las contribuciones federales necesarias para financiar el gasto público, garantizando la correcta y equitativa aplicación de la legislación fiscal y propiciando su cumplimiento voluntario y oportuno.

La Visión de constituirse en una administración tributaria:

- Moderna
- Profesional
- Honesta y
- Con vocación de servicio

Lo que acredita un alto grado de confianza en la sociedad y los Valores de:

- Credibilidad
- Respeto
- Solidez
- Servicio y
- Eficacia

Así mismo se implanta un servicio fiscal de carrera, cuyo objetivo es el de la profesionalización del personal. (SAT, ExpreSATE 1998).

El propósito fundamental del Servicio de Administración Tributaria(SAT) es:

- Fortalecer la capacidad recaudadora del Estado y
- Mejorar la calidad de atención a los contribuyentes.

Impulsando para ello la modernización de:

- Los servicios al público de los procesos de recaudación y
- La fiscalización y administración aduanera.

## **7.- ESTRUCTURA ORGANICA**

Actualmente el Servicio de Administración Tributaria para llevar a cabo los asuntos de su competencia cuenta con las siguientes unidades administrativas:

### **Junta del Gobierno del SAT**

Presidencia	C.P. Eduardo González G.
Comisión Fiscal de Carrera	
Administración General de Recaudación	Act. Ángel Ramírez C.
Administración General Jurídica Ingresos	Lic. Miguel Gómez Bravo T.
Dirección General de Tecnología de la Información	C.P. Enrique Barquey V.
Coordinación General de Recursos	Lic. Ángel Salinas F.
Administración General de Auditoría Fiscal Federal	Lic. Mario Mejía G.
Administración General de Aduanas	Lic. Luis Carlos Moreno D.
Unidad de Contraloría Interna	Lic. Hugo Villalobos O.
Unidad de comunicación Social	Lic. Luis Aguilar y Maya.
Secretariado Técnico de la Comisión del Servicio Fiscal de Carrera	Lic. Luis Vázquez C.

## **Estructura de la Administración General Jurídica de Ingresos:**

Administración Especial Jurídica de Ingresos Lic. Eduardo Ramírez Lozano

Administración Central de lo Contencioso Lic. Silvia Lavín Hernández

Administración Central de Asistencia  
al Contribuyente Lic. María Nora Caballero Verdejo

Administración Central de Operación Lic. Rodolfo Barajas Flores

Administración Central de Normatividad  
de Impuestos Internos Lic. Mauricio Martínez D' Meza Violante

Administración Central de Normatividad  
de Comercio Exterior y Aduanal Lic. Octavio Javier Borunda Quevedo

Administración Central de Servicios  
Administrativos Lic. Enrique Olascoaga Carbajal

Administración Central de Informática Act. Víctor Manuel Espinosa Balderas

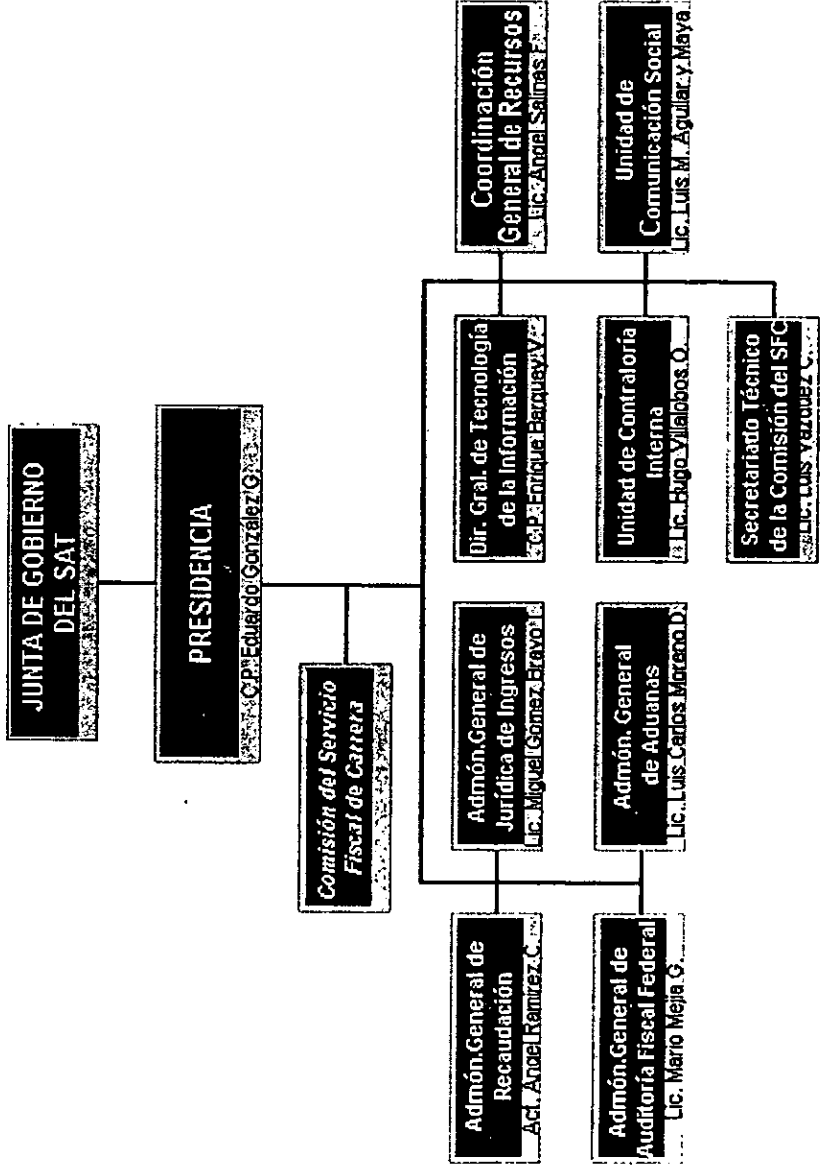
### **Estructura de la Administración Central de Informática:**

Administración Central de Informática	Act. Víctor Manuel Espinosa Balderas
Administración de Sistemas	Lic. Nicolás Gutiérrez Chávez
Subadministración de Desarrollo de Sistemas	Lic. Jorge López Guerrero
Subadministración de Soporte Informático	Act. Margarita Canseco Flores
Subadministración de Comunicaciones y Equipo de Cómputo	Lic. Antonio Simancas López.
Subadministración de-Explotación de Sistemas	Lic. Javier González Rodríguez

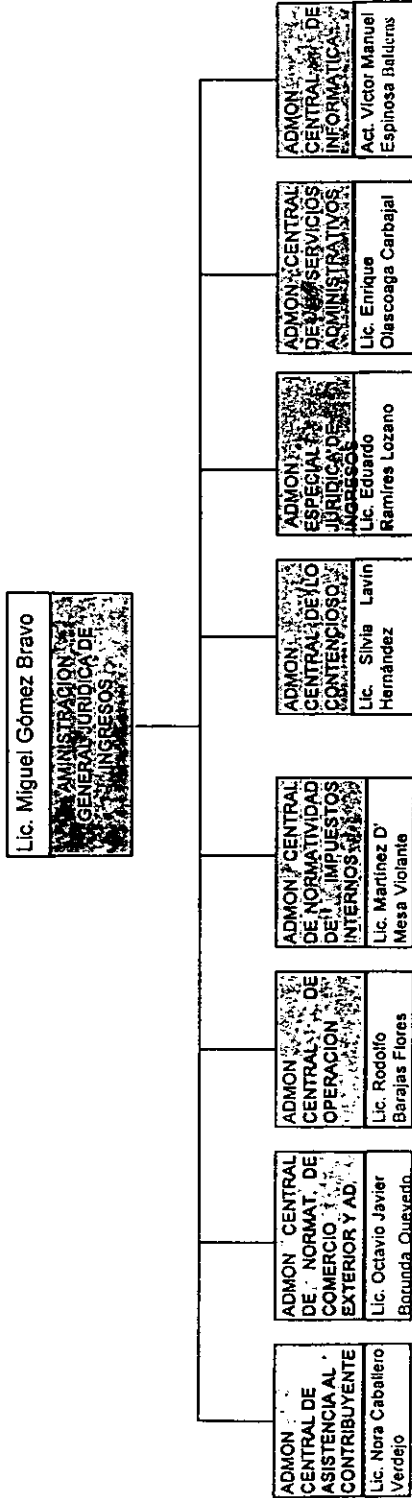
### **Estructura de la Subadministración de Desarrollo de Sistemas:**

Subadministración	Lic. Jorge López Guerrero
Departamento de Pruebas e Instalaciones	Lic. David Alvarez vega
Departamento de Pruebas Innovación Tecnológica	Lic. Yolanda Chávez Carrillo
Departamento de Construcción de Sistemas	José Manuel Elechiguerra Meneses

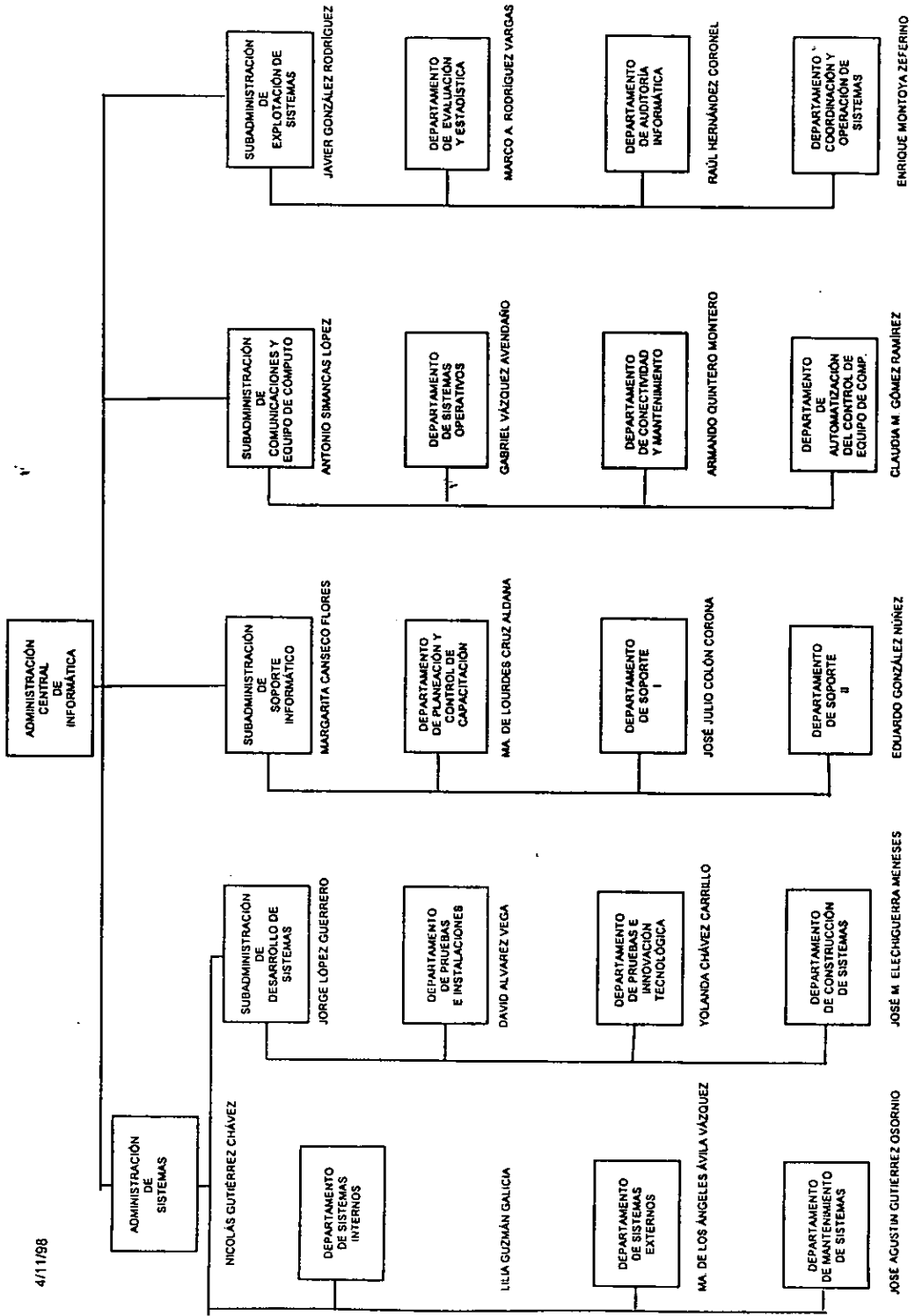
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA  
SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO



SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA  
 ADMINISTRACION GENERAL JURIDICA DE INGRESOS



ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA



ENRIQUE MONTTOYA ZEFERINO

CLAUDIA M. GÓMEZ RAMÍREZ

EDUARDO GONZÁLEZ NUÑEZ

JOSE M. ELECHUERRA MENESES

JOSE AGUSTIN GUTIERREZ OSORRIO

8.- SIMBOLOGIA UTILIZADA PAR EN DIAGRAMAS DE FLUJO



PROCESO



DECISION



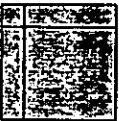
PROCESO  
ALTERNATIVO



DATOS



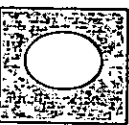
PROCESO  
PREDEFINIDO



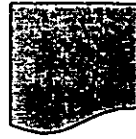
ALMACENAMIENTO



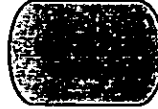
DOCUMENTO



DISKETTE



MILTIDOCUMENTO



TERMINADOR



PREPARACION



ENTRADA MANUAL



OPERACION MANUAL



CONECTOR



CONECTOR FUERA DE  
PAGINA



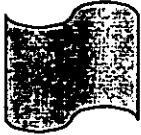
DISCO MAGNETICO



**SIMBOLOGIA UTILIZADA EN DIAGRAMAS DE FLUJO**



TARJETA



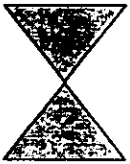
CINTA PERFORADA



Y



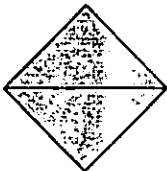
O



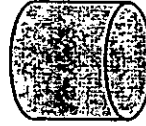
INTERCALAR



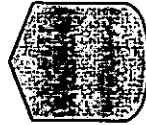
TARJETA



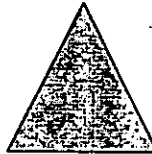
ORDENAR



ALMACENAMIENTO DE ACCESO DIRECTO



PANTALLA



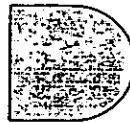
EXTRACTO



COMBINAR



DATOS ALMACENADOS



RETRASO



ALMACENAMIENTO DE ACCESO SECUENCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 1

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1998

9.- Nombre del Procedimiento: Revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo internos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Programador.	1	Entrega instalador del sistema en disquetes al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	2	Recibe Instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe Instalador del sistema en disquetes, se da por enterado, lo regresa al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Administrativo.
Departamento de Construcción de Sistemas	4	Recibe instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisión de su funcionamiento.
Analista Administrativo	5	<p>Consulta la siguiente información para la realizar la revisión o pruebas a los sistemas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su Contenido, en donde se puede consultar:(anexo 2)</li> <li>• Como opera</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	5'	<p>Recibe el instalador del sistema en disquetes, lo instala, accesa el sistema con el R.F.C., del usuario e inicia la captura datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema. (anexo 3)</p> <p>Encuentra error, repite el proceso de captura de datos para observar si la causa de error es: (anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por omisión de datos</li> <li>• Equivocación al teclear los datos</li> <li>• Datos fuera de la condición del sistema</li> <li>• Error de sistema (que no haga la función para la cual fue diseñado)</li> </ul> <p>Procede a registrar errores en el formato correspondiente (anexo 5) y envía por correo electrónico original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	6	<p>Recibe original del formato de errores, y comenta con el Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	7	<p>Recibe copia de formato de errores, se da por enterado comenta con el Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Programador.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	8	<p>Entrega formato de errores al Analista Programador.</p>
Analista Programador	9	<p>Recibe formato de errores, realiza correcciones, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.</p>

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo internos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	10	Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes, lo entrega y comenta con Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	11	Recibe y comenta sobre el nuevo instalador del sistema y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Analista Administrativo.
Jefe de Construcción de Sistemas	12	Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisar las correcciones de los errores reportados.
Analista Administrativo	13	Recibe el nuevo instalador del sistema, lo instala y procede a revisar la parte en que encontró los mensajes de error de sistema, si éste persiste, o encuentra/se producen otro/otros errores más, realiza el mismo procedimiento del punto N. (5) las veces que sea necesario, hasta que el funcionamiento del sistema sea el adecuado. Revisa la parte en que encontró el/los error/res, captura información, el sistema no envía mensajes de error, da por terminada la revisión. Comunica personalmente al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas, que el sistema está libre de errores de funcionamiento.
Jefe de Construcción de Sistemas	14	Recibe comunicación del Analista Administrativo que el sistema ya funciona bien e informa al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	15	Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas, que el sistema está libre de errores y da por terminada la revisión.

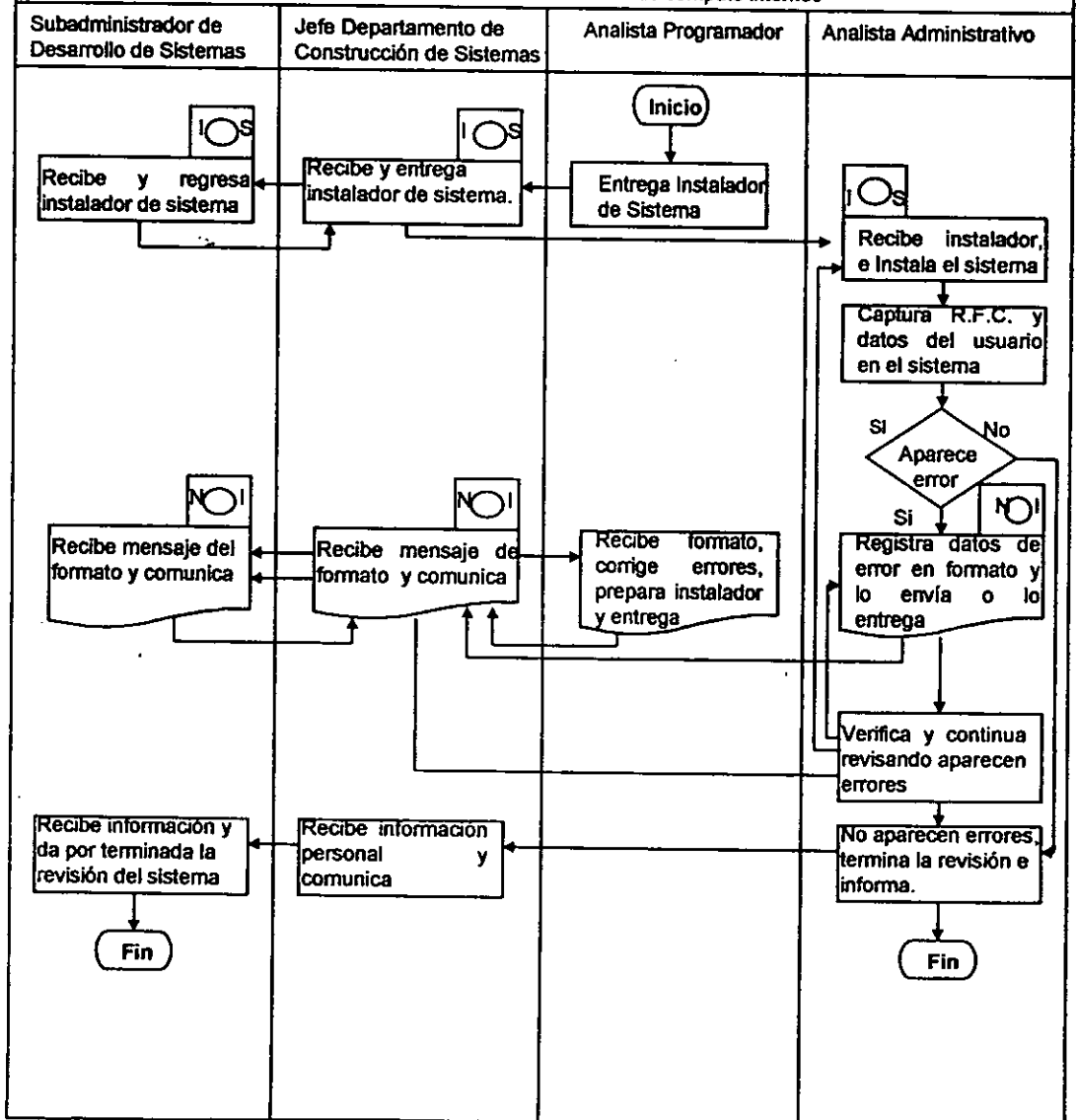
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

9.1.- Diagrama de flujo de revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo internos



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja 1

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

10.- Nombre del Procedimiento: Observaciones de diseño de pantallas de sistemas de cómputo internos      Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Programador.	1	Entrega instalador del sistema en disquetes al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	2	Recibe Instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe Instalador del sistema en disquetes, se da por enterado, lo regresa al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Administrativo.
Analista Administrativo	4	Recibe instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisión de su funcionamiento.
	5	<p>Consulta la siguiente información para la realizar observaciones de diseño de pantalla a los sistemas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su contenido, en donde se puede consultar.(anexo 2)</li> <li>• Como opera</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Observaciones de diseño de pantallas de sistemas de cómputo internos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	5	<p>Recibe el instalador del sistema en disquetes, lo instala, accesa el sistema con el R.F.C., del usuario e inicia la captura de datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema.(anexo 3)</p> <p>Observa diseño de pantalla no apto para:.(anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La captura de datos, es decir ampliar el espacio de campos</li> <li>• Poner botones para hacer más fácil la operación del sistema para el usuario</li> <li>• Dejar como acceso al sistema el R.F.C. del usuario en una sola pantalla</li> </ul> <p>Procede a registrar observaciones en el formato correspondiente(anexo 5) y envía por correo electrónico, original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	6	<p>Recibe archivo original de formato de observaciones de diseño de pantalla y comenta con el Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	7	<p>Recibe copia del archivo de observaciones, se da por enterado comenta con el Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Programador.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	8	<p>Entrega y comenta observaciones de diseño de pantalla al Analista Programador.</p>
Analista Programador	9	<p>Recibe observaciones de diseño de pantalla, analiza que observaciones son aceptadas, realiza correcciones, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes o comunica que no son aceptadas al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja 3

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Observaciones de diseño de pantalla de sistemas de cómputo internos      Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	10	Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes, lo entrega y comenta con el Subadministrador de Desarrollo de Sistemas, que observaciones fueron aceptadas o si ninguna se aceptó.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	11	Recibe instalador nuevo del sistema o comenta cuales fueron aceptadas o ninguna de ellas y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Analista Administrativo o que comunique que no fueron aceptadas la observaciones de diseño de pantalla y da por terminada la revisión del sistema.
Jefe de Construcción de Sistemas	12	Recibe instalador nuevo del sistema en disquettes y lo entrega al Analista Administrativo para revisar la/las observaciones aceptadas o comunica que no fueron aceptadas las observaciones.
Analista Administrativo	13	Recibe el nuevo instalador del sistema, y lo instala y procede a revisar la/las pantallas de donde se hicieron las observaciones sobre el cambio de diseño de pantalla, si estas no son acordes a las observaciones, se realiza el mismo procedimiento del punto N. (5) las veces que sea necesario, hasta que el diseño de las pantalla estén adecuados a la captura y para su operación. Revisa la/s pantalla/s de observaciones están adecuadas, no hay más observaciones, no fueron aceptadas las observaciones sobre cambio de diseño de pantalla termina la revisión. Comunica personalmente al jefe de Departamento de Construcción de Sistemas, que las observaciones están correctas y la revisión del sistema ha terminado.(anexo 6)
Jefe de Construcción de Sistemas	14	Recibe comunicación personal del Analista Administrativo que las observaciones de diseño de pantalla están correctas e informa al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	15	Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas, que las observaciones de cambio de diseño de pantalla está realizada y da por terminada la revisión.



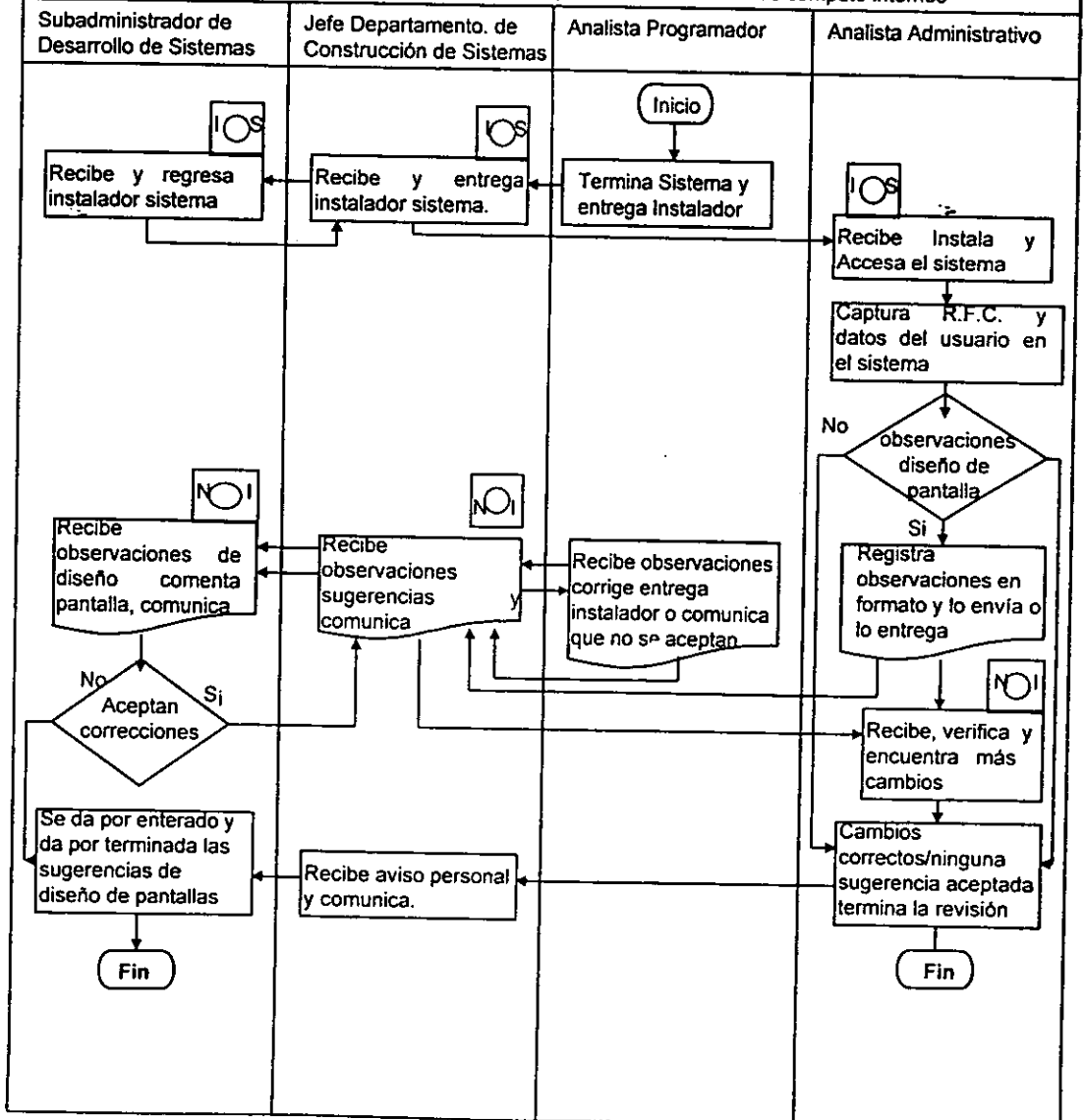
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

10.1.- Diagrama de flujo de observaciones de diseño de pantallas de sistemas de cómputo internos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 1

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1998

11.- Nombre del Procedimiento: Revisión de texto de pantalla de sistemas de cómputo internos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Programador.	1	Entrega instalador del sistema en disquetes al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	2	Recibe Instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe Instalador del sistema en disquetes, se da por enterado, lo regresa al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Administrativo.
Departamento de Construcción de Sistemas	4	Recibe instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisión de su funcionamiento.
Analista Administrativo	5	<p>Consulta la siguiente información para realizar observaciones de texto de las pantallas de los sistemas cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su Contenido, en donde se puede consultar:(anexo 2)</li> <li>• Como opera</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo internos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	5'	<p>Recibe el instalador del sistema en disquetes, lo instala, accesa el sistema con el R.F.C., del usuario e inicia la captura datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema.(anexo 3)</p> <p>Observa errores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ortografía :(anexo 4)</li> <li>• Error de dedo en mensajes de avisos, en títulos, en nombres de campos de captura</li> <li>• Redacción de mensajes</li> <li>• Mensajes equivocados de ayuda en línea</li> </ul> <p>Procede a registrar errores en el formato correspondiente(anexo 5) y envía por correo electrónico original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	6	<p>Recibe original de formato de observaciones, y comenta con el Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	7	<p>Recibe copia de formato de observaciones, se da por enterado comenta con el Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista Programador.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	8	<p>Entrega formato de errores al Analista Programador.</p>
Analista Programador	9	<p>Recibe formato de observaciones, realiza correcciones de texto, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.</p>

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo internos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	10	Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes, lo entrega y comenta con el Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	11	Recibe y comenta sobre el nuevo instalador del sistema y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Analista Administrativo.
Jefe de Construcción de Sistemas	12	Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisar la/las correcciones de las observaciones de texto.
Analista Administrativo	13	Recibe el nuevo instalador del sistema, lo instala y procede a revisar las pantallas en que encontró las observaciones de texto, si éstas persisten, o encuentra otras observaciones, realiza el mismo procedimiento del punto N. (5) las veces que sea necesario, hasta que los textos del sistema queden corregidos. Revisa la parte en que encontró las observaciones, están corregidas y no existen más observaciones y da por terminada la revisión de texto. Comunica personalmente al jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que no existen más observaciones de texto. (anexo 6)
Jefe de Construcción de Sistemas	14	Recibe comunicación del Analista Administrativo que el sistema ya funciona bien e informa al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	15	Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas, que el sistema está corregido de observaciones de texto y da por terminada la revisión.

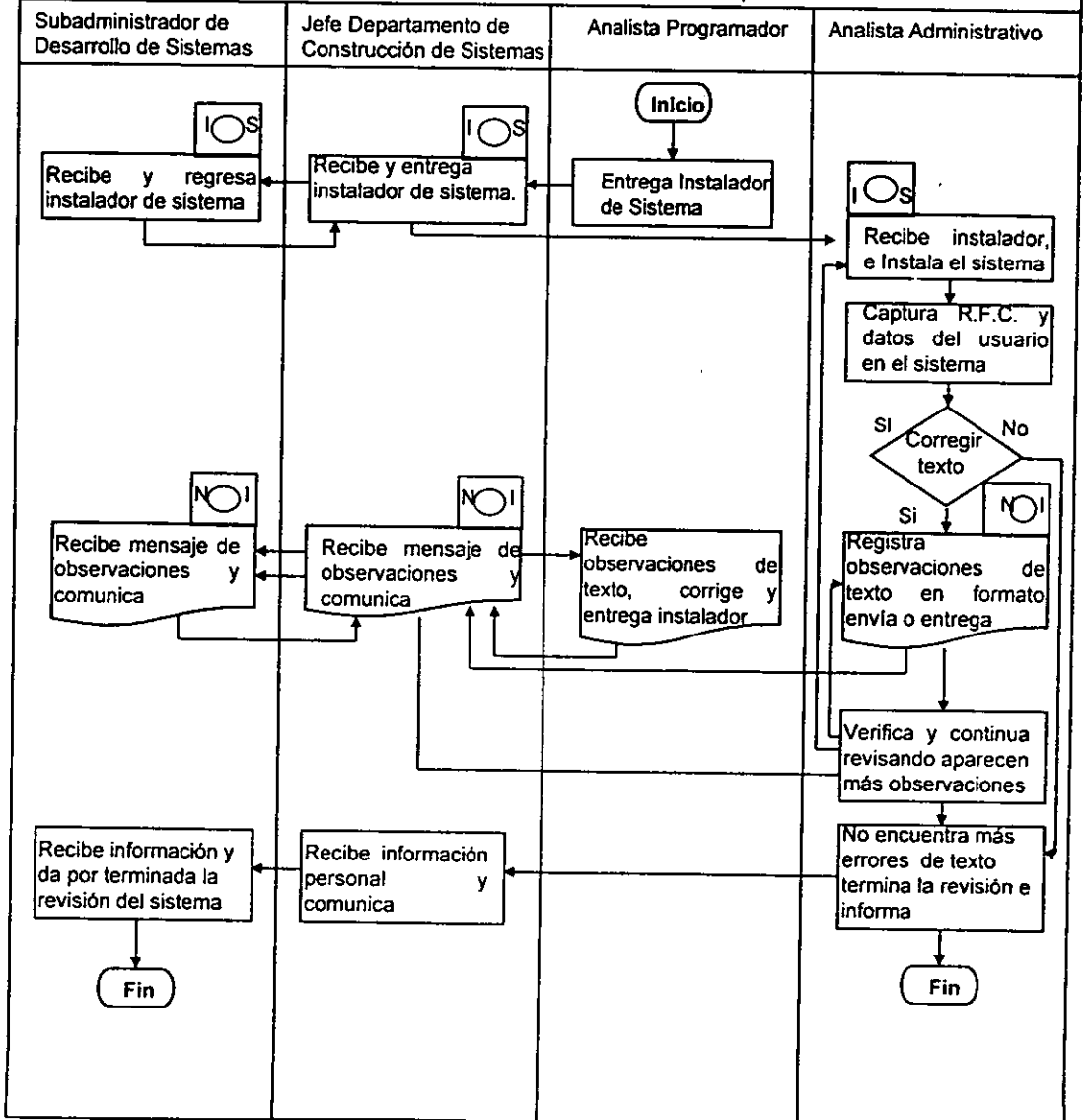
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo.

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

11.1.- Diagrama de flujo de revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo internos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 1

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

12.- Nombre del Procedimiento: Revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo externos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Proveedor.	1	Entrega al Jefe de Departamento de Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	2	Recibe Instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas solicita que lo entregue al Analista Administrativo.
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe Instalador del sistema en disquetes y lo entregue al Analista Administrativo.
Analista Administrativo	4	<p>Consulta la siguiente información para la realizar la revisión o pruebas a los sistemas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su Contenido, en donde se puede consultar:(anexo 2)</li> <li>• Como opera el sistema</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul> <p>Recibe el instalador del sistema en disquetes, lo instala, lo accesa con el R.F.C., del usuario e inicia la captura datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema.(anexo 3)</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión del funcionamiento de sistemas de cómputo externos.

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	4	<p>Encuentra error, repite el proceso de captura de datos para observar si la causa de error es:(anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por omisión de datos</li> <li>• Equivocación al teclear los datos</li> <li>• Datos fuera de la condición del sistema</li> <li>• Error de sistema, es decir(que no haga la función para la cual fue diseñado)</li> <li>•Procede a registrar errores en el formato correspondiente(anexo 5) y envía por correo electrónico original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</li> </ul>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	5	<p>Recibe original del formato de errores comenta y entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	7	<p>Recibe formato de errores se da por enterado, y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Proveedor.</p>
Proveedor	8	<p>Recibe formato de errores, corrige, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes y entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	9	<p>Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes comenta y entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y le solicita que lo entregue al Analista administrativo.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja 3

Área Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión del funcionamiento de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	10	Recibe Instalador nuevo del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para su revisión.
Analista administrativo.	11	<p>Recibe el nuevo instalador del sistema, lo instala y procede a revisar la parte en que encontró el error, si éste persiste, o se encuentra otro error, se realiza el mismo procedimiento del punto N.(4) las veces que sea necesario, hasta que el sistema quede libre se errores y funcionamiento sea el adecuado.</p> <p>Revisa la parte en que encontró el/los errores, captura información, el sistema no envía mensajes de error, da por terminada la revisión.</p>
Jefe de Construcción de Sistemas.	12	Comunica personalmente al jefe de Departamento de Construcción de Sistemas, que el sistema está libre de errores de funcionamiento.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	13	Recibe comunicación del Analista Administrativo que el sistema ya funciona bien e informa al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
		Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas, que el sistema está libre de errores y da por terminada la revisión.



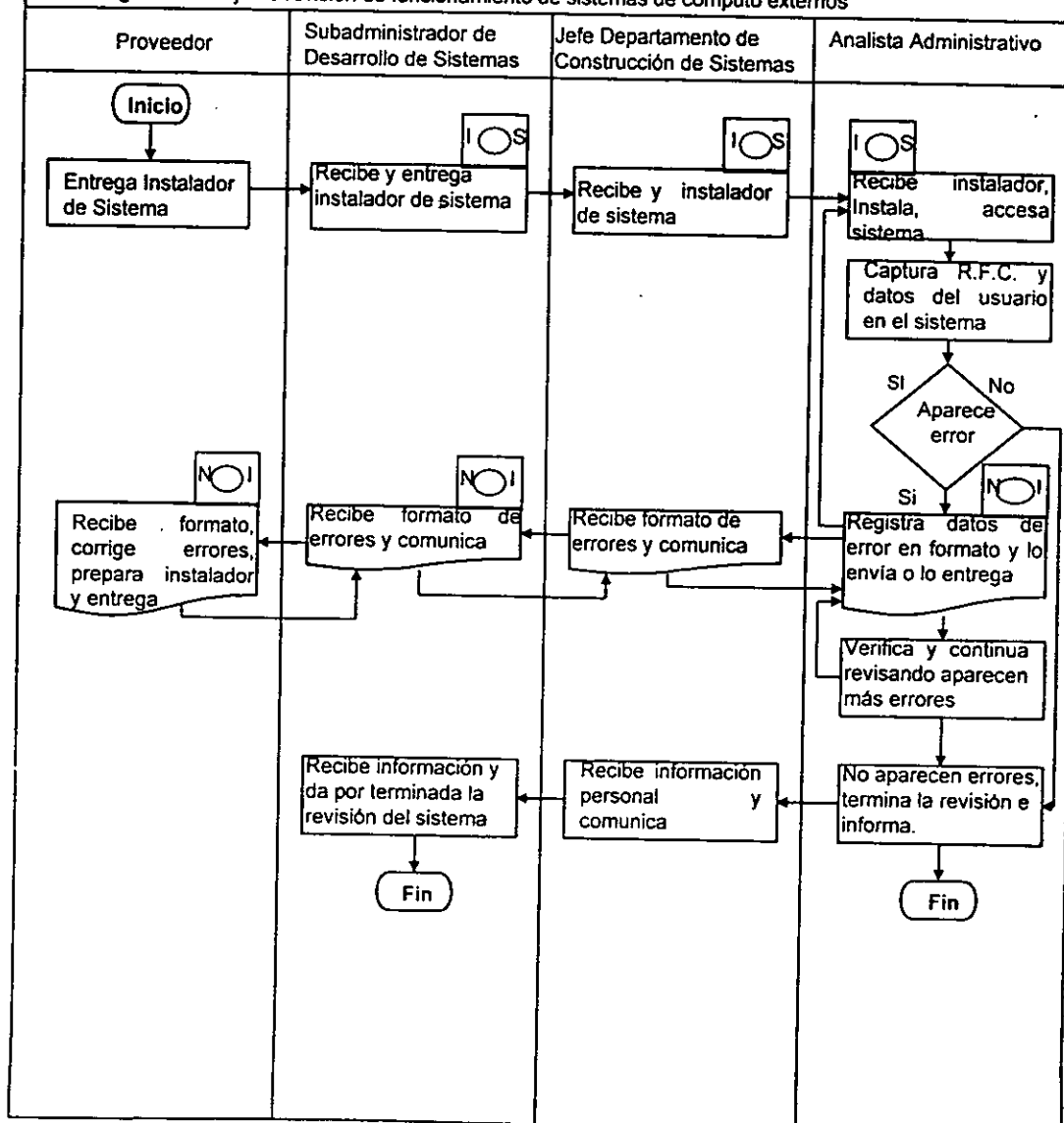
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

12.1.- Diagrama de flujo de revisión de funcionamiento de sistemas de cómputo externos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 1

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

13.- Nombre del Procedimiento: Revisión de diseño de pantallas de sistemas de cómputo externos  
 Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Proveedor.	1	Entrega Instalador del sistema en disquetes al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	2	Recibe Instalador del sistema en disquettes y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe Instalador del sistema en disquettes y lo entregue al Analista Administrativo.
Analista Administrativo	4	<p>Consulta la siguiente información para la realizar obdervaciones de diseño de pantalla a los sistemas de cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su contenido, en donde se puede consultar:(anexo 2)</li> <li>• Como opera</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul> <p>Recibe el instalador del sistema en disquettes, lo instala, accesa el sistema con el R.F.C., del usuario e inicia la captura de datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema.(anexo 3)</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de diseño de pantallas de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	4	<p>Observa diseño de pantalla no apto para:(anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La captura de datos, es decir ampliar el espacio de campos</li> <li>• Poner botones para hacer más fácil la operación del sistema para el usuario</li> <li>• Dejar como acceso al sistema el R.F.C. del usuario en una sola pantalla</li> </ul> <p>Procede a registrar observaciones en el formato correspondiente(anexo 5) y envía por correo electrónico original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	5	<p>Recibe original del formato de sugerencias de cambio de diseño de pantalla, comenta y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	6	<p>Recibe formato de sugerencias de diseño de pantalla, se da por enterado y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Proveedor.</p>
Proveedor	7	<p>Recibe observaciones de diseño de pantalla, analiza que observaciones son aceptadas, realiza correcciones, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes o comunica que no son aceptadas al Subadministrador de Desarrollo Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	8	<p>Recibe instalador nuevo del sistema o comenta cuales fueron aceptadas o ninguna de ellas y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Analista Administrativo o que comunique que no fueron aceptadas la observaciones de diseño de pantalla y da por terminada la revisión del sistema.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	9	<p>Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes y lo entrega al Analista Administrativo para revisar laltas observaciones aceptadas o comunica que no fueron aceptadas las observaciones.</p>

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1988

Nombre del procedimiento: Revisión de diseño de pantallas de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista administrativo	10	<p>Recibe el nuevo instalador del sistema, lo instala y procede a revisar las pantallas de donde se hicieron las observaciones sobre el cambio de diseño de pantalla, si estas no son acordes a las observaciones, se realiza el mismo procedimiento del punto N. (5) las veces que sea necesario, hasta que el diseño de las pantallas estén adecuados a la captura y para su operación.</p> <p>Revisa las pantallas de observaciones están adecuadas, no hay más observaciones, no fueron aceptadas las observaciones sobre cambio de diseño de pantalla termina la revisión. Comunica personalmente al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas, que las observaciones están correctas y la revisión del sistema ha terminado. (anexo 6)</p>
Jefe de Construcción de Sistemas.	11	<p>Recibe comunicación del Analista Administrativo que las observaciones de diseño de pantalla están correctas e informa al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	12	<p>Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas, que las observaciones de cambio de diseño de pantalla está realizada y da por terminada la revisión.</p>

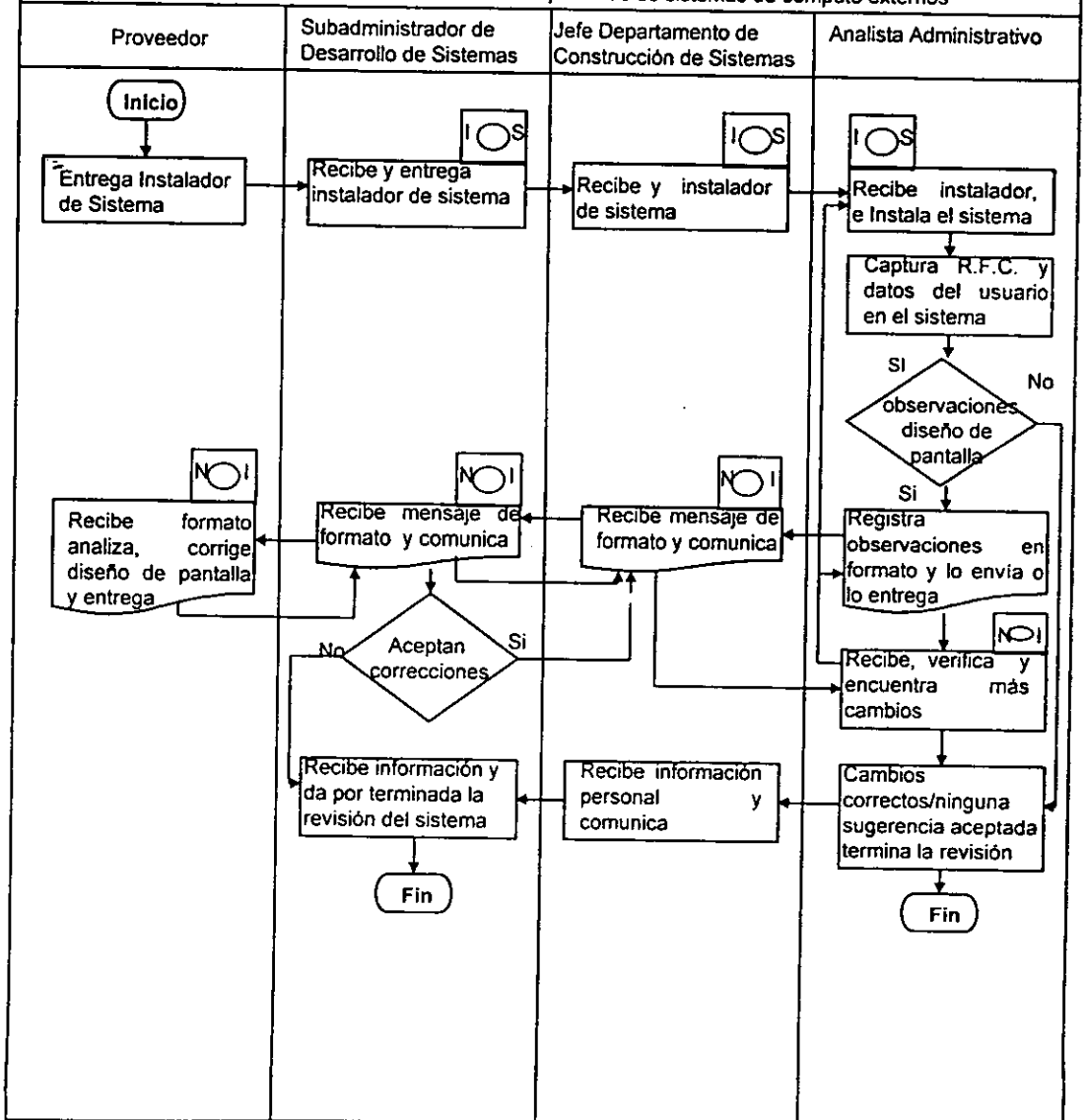
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

13.1.- Diagrama de flujo de observaciones de diseño de pantallas de sistemas de cómputo externos



Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

14.- Nombre del Procedimiento: Revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Proveedor.	1	Entrega instalador en disquetes del sistema al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas	2	Recibe instalador del sistema en disquettes comenta y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas	3	Recibe instalador en disquetes del sistema y lo entrega al Analista Administrativo.
Analista Administrativo	4	<p>Consulta la siguiente información para realizar observaciones de texto de las pantallas de los sistemas cómputo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación con la información del diseño de pantallas del sistema para tener conocimiento de su función.(anexo 1)</li> <li>• Ayuda que contiene el sistema integrada, para conocer su Contenido, en donde se puede consultar:(anexo 2)</li> <li>• Como se opera</li> <li>• Referencias de Leyes fiscales y</li> <li>• Datos generales acerca del sistema.</li> </ul> <p>Recibe el instalador del sistema en disquettes, lo instala, accesa el sistema con el R.F.C., del usuario e inicia la captura datos del ejercicio fiscal preparado por el Analista Administrativo o por el área solicitante del sistema.(anexo 3)</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja 2

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1988

Nombre del procedimiento: Revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	4'	<p>Observa errores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ortografía : (anexo 4)</li> <li>• Error de dedo en mensajes de avisos, en títulos, en nombres de campos de captura</li> <li>• Redacción de mensajes</li> <li>• Mensajes equivocados de ayuda en línea</li> </ul> <p>Procede a registrar errores en el formato correspondiente (anexo 5) y envía por correo electrónico original al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y copia al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	5	<p>Recibe observaciones de errores de texto en pantallas, comenta y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	6	<p>Recibe observaciones de errores de texto en pantallas, se da por enterado y solicita al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que lo entregue al Proveedor.</p>
Proveedor.	7	<p>Recibe formato de sugerencias de corrección de texto, corrige textos, elabora nuevo instalador del sistema en disquetes y lo entrega al Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	8	<p>Recibe instalador nuevo del sistema en disquetes comenta y lo entrega al Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas y solicita lo entregue al Analista Administrativo.</p>
Jefe de Departamento de Construcción de Sistemas.	9	<p>Recibe instalador nuevo en disquetes del sistema y entrega al Analista Administrativo.</p>

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: noviembre 1998

Nombre del procedimiento: Revisión de texto de pantallas de sistemas de cómputo externos

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

Unidad administrativa	No. de actividades	Descripción de la actividad
Analista Administrativo	10	<p>Recibe el nuevo instalador del sistema, lo instala y procede a revisar las pantallas en que encontró las observaciones de texto, si éstas persisten, o encuentra otras observaciones, realiza el mismo procedimiento del punto N. (5) las veces que sea necesario, hasta que los textos del sistema queden corregidos.</p> <p>Revisa la pantallas en que encontró las observaciones, están corregidas y no existen más observaciones y da por terminada la revisión de texto.</p> <p>Comunica personalmente al jefe de Departamento de Construcción de Sistemas que no existen más observaciones de texto.</p>
Jefe de Construcción de Sistemas.	11	<p>Recibe comunicación del Analista Administrativo que ya están corregidas las observaciones de texto en pantallas e informa al Subadministrador de Desarrollo.(anexo 6)</p>
Subadministrador de Desarrollo de Sistemas.	12	<p>Recibe comunicación personal del Jefe de Construcción de Sistemas que el sistema ya está corregido de errores de texto y da por terminada la revisión.</p>



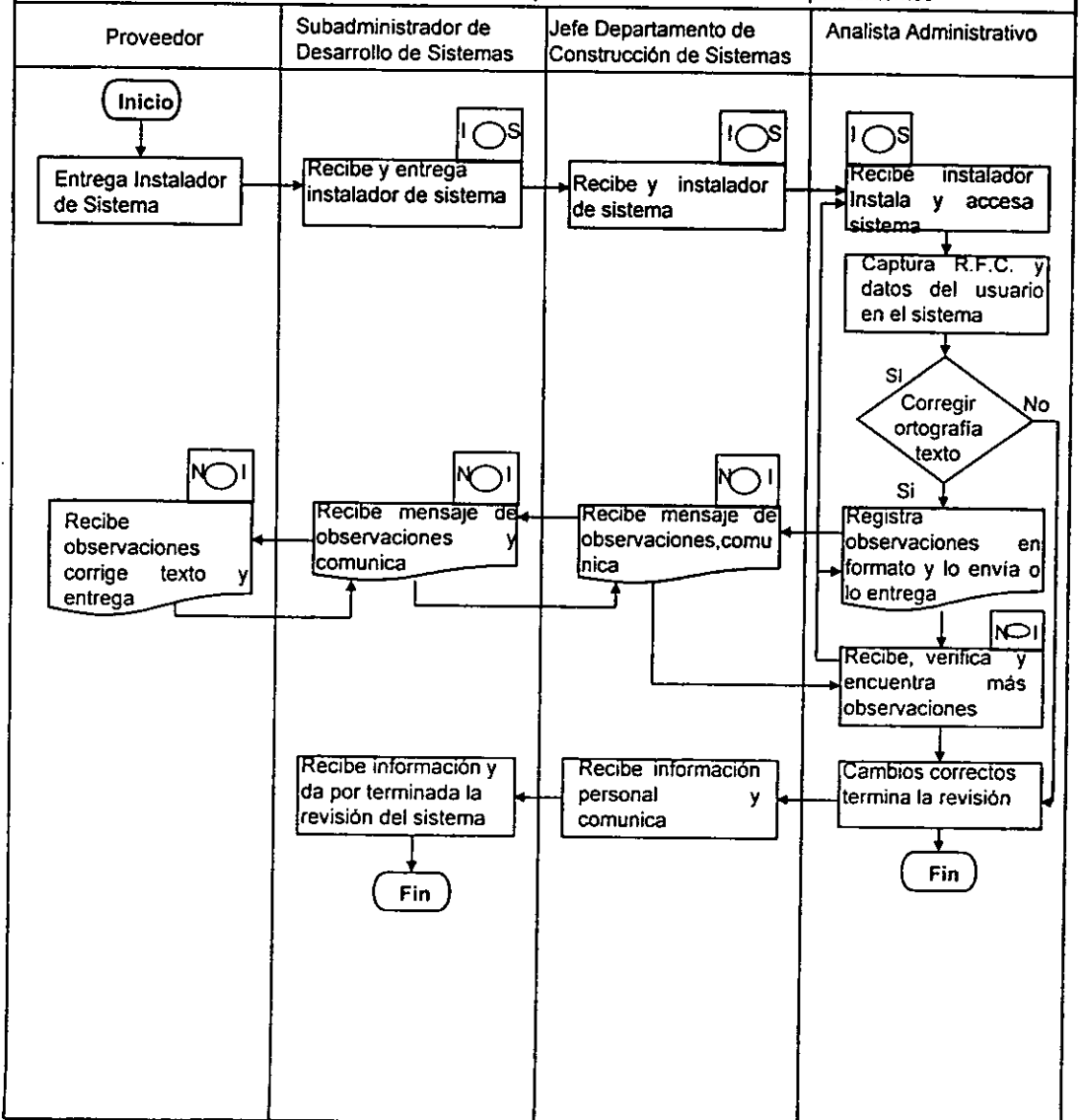
Nombre del Manual: Manual de Procedimientos para la revisión de Sistemas de Cómputo

Area Emisora: Administración Central de Informática

Fecha: Noviembre 1998

Grupo: Subadministración de Desarrollo de Sistemas

14.1.- Diagrama de flujo de observaciones de texto de pantallas de sistemas de cómputo externos



## ANEXOS

**ANEXO 1**  
**DOCUMENTACION DE DISEÑO DE PANTALLAS**

Tarifas (Artículo 80)

MÓDULO: Mantenimiento  
 PROCESO: Tablas de Impuesto: Artículo 80

DESCRIPCIÓN :	Permite registrar los datos relacionados al Artículo 80
NOMBRE DE LA FORMA :	Frm_Art80
FORMA/MENÚ DE ORIGEN :	MDI_Principal (Botón Tarifas)

TABLAS A UTILIZAR	C	R	U	D
t_TablasISR	✓	✓	✓	✓

ESPECIFICACIÓN

VALIDACIONES

- ♦ La tabla t\_TablasISR no podrá contener valores nulos.
- ♦ Si la tabla no contiene ningún registro poner en el campo de límite inferior "0.01" y sólo permitir la captura del límite superior.
- ♦ Si se adicionan registros el campo de límite inferior deberá ser igual al límite superior del último registro más 0.01.
- ♦ No se pueden eliminar registros intermedios, se tendrá que hacer del último a el primero.
- ♦ Si el usuario es igual a "SHCP010101": Se pueden dar de alta y modificar registros y deberá poner "1" en el campo Modificación de t\_TablasISR.
- ♦ Si el usuario no es igual a "SHCP010101" y el campo de Modificación es igual a "1" los registros sólo se mostrarán en el grid.
- ♦ Si el usuario no es igual a "SHCP010101" grabar "0" en Modificación de t\_tablasISR.
- ♦ Los botones de la Mdi permanecerán deshabilitados a excepción de los botones de "Ayuda", "Salir" y "Regresar".
- ♦ Al iniciar los botones "Salvar", "Limpiar" y "Eliminar", permanecerán deshabilitados.
- ♦ Al introducir un valor se habilitarán los botones "Salvar" y "Limpiar".
- ♦ Al dar doble clic en el grid subirá la información a los campos superiores y se habilitarán los botones "Limpiar" y "Eliminar" y al modificar un dato se habilitará el botón "Salvar".
- ♦ El botón "Salvar" guardará la información en la tabla.
- ♦ El botón "Limpiar" limpiará los campos de "Limite Superior", "Cuota Fija", y "Porcentaje".
- ♦ El botón Eliminar borrará de la tabla el registro seleccionado

La Información se guardará como sigue:

Dato en la ventana	En el campo	Mensaje de Ayuda	Acción
	IdTabla		Mover "3"
Ejercicio	c. Ejercicio		Presentar todos los registros.
Ejercicio	Ejercicio	Seleccione el Ejercicio	Mover el ejercicio que se seleccionó.
Periodo	Periodo		Presentar las leyendas: Ene-Mar, "Abr-Jun", "Jul-Sep", "Oct-Dic" según el número de trimestre.
Periodo		Seleccione el periodo	Mover el número de trimestre que se seleccionó.
	NumReg		Incrementar en uno según Ejercicio, Periodo e IdTabla.
Limite Inferior	LimiteInferior	Limite Inferior	Mover lo capturado
Limite Superior	LimiteSuperior	Limite Superior	debe de ser mayor al Limite inferior. Mover lo capturado
Cuota Fija	CuotaFija	Cuota Fija	Mover lo capturado
Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Mover lo capturado

## DISEÑO DE LA FORMA

Artículo 80

Ejercicio:  Periodo:

Limite Inferior:  Limite Superior:

Cuota Fija:  Porcentaje:

Solo se permite borrar del último registro hacia el primero

	Limite Inferior	Limite Superior	Cuota Fija	Porcentaje
*	*			
*				

Guardar Limpiar Eliminar

### MENSAJES DENTRO DE LA FORMA

- Al seleccionar un registro en el grid y tratar de eliminarlo. "El registro seleccionado será eliminado" con dos botones, uno de aceptar y otro de cancelar.
- Al seleccionar un registro intermedio en el grid y tratar de eliminarlo. "No puede borrar registros intermedios".
- Al seleccionar un registro en el grid y tratar de modificarlo y el limite superior es igual al limite inferior. "El limite superior no puede ser mayor o igual que el limite superior del siguiente rango, ni menor o igual al limite inferior del rango actual. Los registros se limpiarán"
- Al dar un alta y el limite superior es igual al limite inferior. " El limite superior debe ser mayor que el valor del limite inferior del último registro, verificar".

**ANEXO 2**  
**AYUDA DEL SISTEMA**

## **Contenido**

Arrendamiento

Datos del contribuyente

Datos Generales

Honorarios

Botones

## Arrendamiento

### Cálculo con Deducción:

Deberá seleccionar el tipo de deducción que desea aplicar.

#### Opcional (ciega)

- 50 % para casa - habitación
- 35 % para los demás casos.

#### Autorizadas

- El impuesto predial correspondiente al año de calendario sobre dichos inmuebles así como las contribuciones locales de mejoras, de planificación o de cooperación para obras públicas que afecten a los mismos.
- Los gastos de mantenimiento que no impliquen adiciones o mejoras al bien de que se trate y por consumo de agua, siempre que no los paguen quienes use o gocen del inmueble.
- Los intereses pagados por préstamos utilizados para la compra, construcción o mejoras de los inmuebles.
- Los salarios, comisiones y honorarios pagados en un año de calendario en el monto en que no exceda en su conjunto del 10 % de los ingresos anuales obtenidos, así como los impuestos, cuotas o contribuciones que conforme a la ley les corresponda cubrir sobre dichos salarios.
- El importe de las primas de seguros que amparen los bienes respectivos.
- Las inversiones en construcciones, incluyendo adiciones y mejoras.
- Tratándose de subarrendamiento sólo se deducirá el importe de las rentas que pague el arrendatario al arrendador. (Art. 90 LISR )

#### Ingresos por concepto de:

**Casa - habitación:** Deberá capturarse el total de ingresos por el otorgamiento del uso o goce temporal de inmuebles destinados a casa - habitación (Art. 89 LISR ).

**Local comercial:** Deberá capturarse el total de ingresos por el otorgamiento del uso o goce temporal de inmuebles destinados a Local comercial u otros distintos de casa - habitación (Art. 89 LISR ).

**Deducciones:** Si seleccionó la deducción opcional (ciega), en este campo debe aparecer la cantidad correspondiente al 50 y/o 35 % de los ingresos capturados. En el caso de haber seleccionado la deducción autorizada debe capturar el monto total de las deducciones del trimestre.

**Retenciones:** Deberá capturar el monto total de retenciones efectuadas en el trimestre por las personas morales que realizaron el pago (Art. 92 párrafo 4to. LISR ).



## **Datos del contribuyente**

**RFC del contribuyente:**

Deberá capturarse el Registro Federal de Contribuyentes a 13 posiciones. (Art. 27 CFF ).

**Apellido Paterno:**

Deberá capturarse el apellido paterno del contribuyente. (Art. 27 CFF ).

**Apellido Materno:**

Deberá capturarse el apellido materno del contribuyente. (Art. 27 CFF ).

**Nombre (s):**

Deberá capturarse el o los nombres del contribuyente. (Art. 27 CFF ).

**Régimen:**

Deberá seleccionar el régimen o regímenes por los que se calculará el impuesto. (Art. 84 y Art. 89 LISR ).

## Datos generales

**Año:**

Deberá seleccionar el ejercicio fiscal por el que se calculará el pago provisional.

**Trimestre:**

Deberá seleccionar el trimestre que desea calcular.

**¿Recibe ingresos por salarios?**

Deberá indicar si percibe o percibió ingresos por salarios o asimilados a estos en el trimestre que se calcula. (Art. 80-A párrafo 5to. y 6to. después de la tabla LISR).

**Aplicar Subsidio en:**

Deberá seleccionar a que régimen se le aplicará el subsidio para el cálculo del Impuesto Sobre la Renta (Art. 86 , Art. 94 y Art. 80-A párrafo 5to. y 6to. después de la tabla LISR).

## Honorarios

### Ingresos:

Deberá capturarse el total de los ingresos por la prestación de un servicio personal independiente percibidos en el trimestre (Art. 84 LISR).

### Deducciones:

Deberá capturarse el total de los gastos e inversiones necesarias para la obtención de los ingresos por honorarios en el trimestre (Art. 85 , Art. 136 , Art. 137 , Art. 138 , Art. 46 facción II LISR y Art. 97 , Art. 98 y Art. 99 RISR).

**Nota:** Es importante mencionar que cuando los ingresos percibidos por honorarios y en general por la prestación de un servicio personal independiente sean inferiores a las deducciones del período que corresponda, se podrá considerar la diferencia que resulte entre ambos conceptos, como deducibles en los periodos siguientes, siempre que dichas deducciones correspondan al mismo año de calendario.

### Retenciones:

Deberá capturar el monto total de retenciones efectuadas en el trimestre por las personas morales que realizaron el pago (Art. 86 párrafo 4to . LISR)

## **Botones**

Para acceder a cada uno de los procedimientos que llaman los botones, sin usar el ratón, debe de presionar simultáneamente las teclas "Control" y la letra subrayada dentro del botón a acceder.

## **Agenda Fiscal**

Se puede consultar el domicilio y horario de atención de las áreas de asistencia al contribuyente en todo el país.

## **Calendaro Fiscal**

Es posible consultar las fechas de presentación de los pagos provisionales de conformidad con lo establecido por el artículo 86 y 92 de la Ley del ISR.

## **Preguntas y Respuestas**

Muestra las preguntas más frecuentes del régimen de honorarios y arrendamiento con sus respectivas respuestas y fundamentos.

## **Crédito General**

Presenta los créditos generales trimestrales del ejercicio 1994 al ejercicio 1998.

El Crédito General es la cantidad que se le resta al impuesto subsidiado para obtener el impuesto del trimestre; el cual se actualizará cada seis meses a partir de 1996.

## **INPC**

El Índice Nacional de Precios al Consumidor es un indicador que sirve para medir las variaciones de los precios a través del tiempo.

Este indicador sirve para determinar el factor de ajuste a que se refiere la ley del Impuesto Sobre la Renta, así como para determinar el factor de actualización, de acuerdo con lo establecido en la misma ley, el código Fiscal de la Federación, la Ley del Impuesto al Activo y la Ley Aduanera.

## **Tarifas**

Contiene las tarifas trimestrales del artículo 80 de la Ley del ISR del ejercicio 1994 al ejercicio

1998.

## **Tablas**

Contiene las tarifas trimestrales del artículo 80-A de la Ley del ISR del ejercicio 1994 al ejercicio 1998.

## **Recargos**

Es la indemnización que efectúa el contribuyente al Fisco Federal por la falta de pago oportuno de contribuciones, además, cuando las autoridades aceptan el pago de un crédito fiscal en forma diferida o a plazos, los contribuyentes deberán pagar recargos por financiamiento.

## **Regresar**

- Permite salirse de la pantalla actual y activar la pantalla anterior.

## **Ayuda**

Permite activar la ayuda completa.

## **Salir**

Cierra la aplicación y regresa a Windows.

**ANEXO 3**

**EJERCICIO FISCAL DE CAPTURA PARA LA REVISION  
DE SISTEMAS DE COMPUTO**

# **G A N A D E R I A**

**Actividad Empresarial:** Empresa dedicada a la cría de engorda de ganado lechero y la primera enajenación de sus productos.

**Datos como empleador:** Pago de Sueldos efectuados en el ejercicio de 1996 \$ 40,000.00.  
Erogaciones efectuadas en el ejercicio de 1996, relacionadas con la prestación de servicios personales subordinados, incluyendo inversiones y gastos efectuados en relación con previsión social \$ 60,000.00.

## **BIENES:**

**1) Saldos iniciales en 1997, son los siguientes:**

- a) Saldo inicial de enero de 1997, en el Banco Bital en la Cuenta No. 602314, se cuenta con la cantidad de \$ 1'234,016.67.
- b) En la cuenta de clientes se tiene \$ 820,000.00. de la siguiente manera. (Alpura, S.A. de C.V. con \$ 400,000.00., Chipilo, S.A. de C.V. con \$ 220,000.00. y Quesos Filadelfia, S.A. de C.V. \$ 200,000.00.)
- c) En deudores diversos se tiene \$ 40,000.00., (Felipe Hernández \$ 20,000.00. y Mario López \$ 20,000.00.)
- d) Tenemos 2 documentos por cobrar por \$ 939,500.00. (Humberto Díaz Elizondo, un pagare por \$ 500,000.00. y a Carlos Sánchez Velázquez, con 30 cabezas de ganado lo cual tiene un monto de 439,500.00.)
- e) Tenemos pagos anticipados por alimento para ganado, de Purina, S.A. de C.V por la cantidad de \$ 26,000.00.
- f) Como intereses por cobrar la cantidad de \$ 5,000.00.
- g) Prestamos a empleados \$ 23,000.00., los cuales se realizaron a Mirían Tavizón \$ 10,000.00. y Cecilia Campos \$ 13,000.00.
- h) I.V.A. acreditable por \$ 57,450.00.
- i) Se tiene un terreno en Xochimilco de 2 hectáreas con un monto original de inversión de \$ 2'500,000.00.
- j) Como equipo de transporte para ganado un tracto camión, 5 ruedas modelo 1990, con thermo kin, con un monto de \$ 132,000.00.
- k) En inventarios se cuenta 400 cabezas de ganado con un valor de \$ 1'099,340.00.

**DEUDAS:**

- l) En proveedores se tiene un monto de \$ 2'200,000.00. de la siguiente manera Purina, S.A. de C.V \$ 1'000,000.00., Alberto Domínguez por \$ 1'000,000.00. y Eduardo López \$ 200,000.00.
- m) Se solicita un préstamo a Banco Rural, S.A. de C.V por la cantidad de \$ 280,000.00.
- n) Intereses por pagar al Banco Rural, S.A. de C.V por la cantidad de \$ 12,000.00.
- ñ) Se tiene un documentos por pagar de Juan Pérez Avila, marcador de ganado por la cantidad de \$ 421,500.00.
- o) Como acreedor diverso se tiene a Chipilo, S.A. de C.V \$ 376,666.67.



**Relación de bienes y deudas.**

BIENES			DEUDAS		
BANCOS	Bitel No. cla. 602314.	1'234,016.67	PROVEEDORES	Purina, S.A. de C.V 1,000,000.00 Alberto Dominguez 1'000,000.00 Eduardo López 200,000.00	2'200,000.00
CLIENTES	Alpura, S.A. de C.V 400,000.00 Chipillo, S.A. de C.V 220,000.00 Quesos Filadelfia, S.A. de C.V 200,000.00	820,000.00	CUENTAS POR PAGAR	Banco Rural	280,000.00
DEUDORES DIVERSOS.	Felipe Hdéz. 20,000.00 Mario López 20,000.00	40,000.00	INTERESES POR PAGAR	Banco Rural	12,000.00
DOCUMENTOS POR COBRAR.	Humberto Díaz 500,000.00 pagaré. Carlos Sánchez (30 cabezas de ganado) 439,500.00	939,500.00	DOCUMENTOS POR PAGAR.	Juan Pérez A.	421,500.00
PAGOS POR ANTIC.	Purina, S.A. de C.V	26,000.00	ACRED. DIVERSOS.	Chipillo, S.A. de C.V	376,666.67
INTERESES POR COBRAR		5,000.00			
PRESTAMO A EMPLEADOS.	Miriam Tavizón 10,000.00 Cecilia Campos 13,000.00	23,000.00			
I.V.A. ACREDITABLE.		57,450.00			
TÉRRENO	Para pastaje e instalaciones	2'500,000.00			
EQUIPO DE TRANSP.	Tracto camión 5 rueda con thermo kin.	132,000.00	CAPITAL APORTACION		3'586,140.00
INVENTARIO.	400 cabezas. de ganado.	1'099,340.00			
<b>TOTAL:</b>		<b>6'876,306.67</b>	<b>TOTAL:</b>		<b>6'876,306.67</b>

## OPERACIONES REALIZADAS EN ENERO

- 2) Se tienen ingresos el 15 de enero de 1997, por la venta de 8 cabezas de ganado \$ 92,000.00., el cual ampara la factura No. 001 (ENTRADA).
- 3) Se realiza el 31 enero de 1997, la venta de leche por la cantidad de \$ 125,000.00., con la factura No. 002 (ingresos propios). (ENTRADA).
- 4) Se efectúan el 03 enero de 1997, compras de forraje por la cantidad de \$ 3,000.00., de acuerdo a factura No. 5406, emitida por la empresa "Alimento para el Ganado, S.A. de C.V. " el pagado en efectivo. (SALIDA).
- 5) Se efectúan el 15 enero de 1997, el pagó de luz por \$ 900.00. más I.V.A.(\$ 135.00.) a la Cía. "Luz y Fuerza del Centro" pagado con cheque No. 4020 del Banco Bitl. (SALIDA, el gasto efectuado, ENTRADA, el retiro bancario).
- 6) Se efectúa el 24 de enero de 1997, la compra de gasolina, según nota No. 340967, emitida por la empresa "Gasolineras Unidas, S.A. de C.V." por la cantidad de \$ 1,500.00. más I.V.A. (\$ 225.00.) pagado en efectivo. (SALIDA).

### E N T R A D A S D E E N E R O

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
15	Fact. 001	Venta de Ganado.	92,000.00	
15	Cheque 4020	Retiro Bancario.	1,035.00	
31	Fact. 002	Venta de Leche.	125,000.00	
<b>TOTAL:</b>			<b>218,035.00</b>	

### S A L I D A S D E E N E R O

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
03	Fact. 5406	Compra de forraje.	3,000.00	
15	Cheque 4020	Pagó de luz.	900.00	135.00
24	Nota 340967	Compra de gasolina.	1,500.00	225.00
<b>TOTAL</b>			<b>5,400.00</b>	<b>360.00</b>

## OPERACIONES REALIZADAS EN FEBRERO

- 7) El Socio Vicente Gómez efectuó el 01 de febrero de 1997, una aportación de capital por \$ 55,000.00., el cual se deposita en nuestra cuenta bancaria Bital No. 602314. (ENTRADA, aportación de capital, SALIDA depósito bancario):
- 8) Se realiza' al 28 de febrero de 1997, venta de leche por la cantidad de \$ 110,000.00. con factura No. 003 (ENTRADA).
- 9) Se efectúa el 04 febrero de 1997, compra de forraje por la cantidad de \$ 2,000.00., de acuerdo a factura No. 5610, emitida por la empresa "Alimento para el Ganado, S.A. de C.V. " el pagado en efectivo. (SALIDA).
- 10) Se efectúa el 18 de febrero de 1997, el pago de servicio de vacunación del ganado por la cantidad de \$ 8,000.00, según recibo No. 462. pagado con cheque No. 4021 del Banco Bital. (SALIDA, el gasto efectuado, ENTRADA, el retiro bancario).

## E N T R A D A S D E F E B R E R O

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
01		Aportación de Capital.	55,000.00	
18	Cheque 4021	Retiro Bancario.	8,000.00	
28	Fact. 003	Venta de leche	110,000.00	
<b>TOTAL</b>			<b>173,000.00</b>	

## S A L I D A S D E F E B R E R O

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
01		Deposito Bancario.	55,000.00	
04	Fact. 5610	Compra de forraje.	2,000.00	
18	Recibo 462	Servicio de vacunación del ganado.	8,000.00	
<b>TOTAL</b>			<b>65,000.00</b>	

## OPERACIONES REALIZADAS EN MARZO

- 11) Se realizan al 31 de marzo de 1997, por venta de leche la cantidad de \$ 105,000.00. conforme a factura No. 004, (ingresos propios). (ENTRADA).
- 12) Se efectúan el 05 de marzo de 1997, compras de forraje por la cantidad de \$ 1,500.00., de acuerdo a factura No. 6416, emitida por la empresa "Alimento para el Ganado, S.A. de C.V. " el pagado se realizó en efectivo. (SALIDA).
- 13) Se efectúan el 14 de marzo de 1997, el pagó de luz por \$ 992.00. más I.V.A.(\$ 148.80) a la Cía. "Luz y Fuerza del Centro" pagado con cheque No. 4022 del Banco Bital. (SALIDA, el gasto efectuado, ENTRADA, retiro bancario).
- 14) Se efectúan el 20 de marzo de 1997, la compras de gasolina por la cantidad de \$ 1,500.00, más I.V.A. (\$ 225.00.) según nota No. 44164, pagado en efectivo. (SALIDA).
- 15) Se le entrega el 26 de marzo de 1997 al Sr. Roberto González la cantidad de \$ 20,000.00. más I.V.A. (\$ 3,000.00.), por concepto de gastos de envases de plástico, según factura 3564, el pago se efectuó con cheque No. 4123 del Banco Bital. (SALIDA, el gasto efectuado, ENTRADA, retiro bancario).

### E N T R A D A S DE MARZO

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
13	Cheque 4022	Retiro Bancario.	1,140.80	
26	Cheque 4023	Retiro Bancario.	23,000.00	
31	Fact. 004	Venta de leche.	105,000.00	
<b>TOTAL</b>			<b>129,140.80</b>	

### S A L I D A S DE MARZO

FECHA	REFERENCIA	CONCEPTO	MONTO	I.V.A.
05	Fact 6416	Compra de forraje.	1,500.00	
14		Pagó de luz.	992.00	148.80
20	Nota 44164	Compra de gasolina.	1,500.00	225.00
26	Fact. 3564	Compra de envases de plástico.	20,000.00	3,000.00
<b>TOTAL</b>			<b>23,992.00</b>	<b>3,373.80</b>

**DETERMINACIÓN DE LA REDUCCIÓN PROPORCIONAL DE 20 SALARIOS  
MINIMOS.**

**DATOS DE INGRESOS PROPIOS DE EJERCICIOS ANTERIORES**

**ENTRADAS DE 1995.**

CONCEPTO	TRIMESTRAL
1 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS.	502,000.00
2 DO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS.	460,000.00
3 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS.	345,000.00
4 TO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS.	230,000.00
<b>TOTAL INGRESOS PROPIOS ANUALES:</b>	<b>1,537,000.00</b>

**ENTRADAS DE 1996.**

CONCEPTO	MONTO
1 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	560,000.00
2 DO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	489,000.00
3 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	420,000.00
4 TO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	340,000.00
<b>TOTAL INGRESOS PROPIOS ANUALES:</b>	<b>1'809,000.00</b>

**ENTRADAS DE 1997.**

CONCEPTO	MONTO
1 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	432,000.00
2 DO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	425,000.00
3 ER. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	537,000.00
4 TO. TRIMESTRE INGRESOS PROPIOS	825,000.00
<b>TOTAL INGRESOS PROPIOS ANUALES:</b>	<b>2'219,000.00</b>

**DETERMINACIÓN DEL MONTO DE REDUCCIÓN POR DISMINUCIÓN DE CAPITAL. PAGOS PROVISIONALES 1997.**

**Enero- Marzo**

Bienes - Deudas (31/03/97) \$ 3'607,964.20  
 (6'898,130.67 - 3'290,166.67)

Menos:

Saldo de la cuenta de capital de  
 aportación al inicio del periodo  
 (31/12/96) \$ 3'586,140.00

Por:

Factor de actualización

$$\frac{\text{INPC MAR 97} = 211.596}{\text{INPC DIC 96} = 200.388} = 1.0559$$

A) \$ 3'786,605.22  
 B) \$ 178,641.02

Monto de la Reducción

**Abril-Junio**

Bienes - Deudas (30/06/96) \$ 3'910,608.59  
 (7'140,775.26 - 3'230,166.67)

Menos:

Saldo de la cuenta de capital de  
 aportación al inicio del periodo  
 (31/03/97) A) \$ 3'786,605.22

Menos:

Monto de la Reducción en su caso. B) \$ 178,641.02  
 Nuevo Saldo \$ 3'607,964.20

Por:

Factor de actualización

$$\frac{\text{INPC JUN 97} = 217.749}{\text{INPC MAR 97} = 211.596} = 1.0290$$

C) \$ 3'712,595.16  
 D) \$ 0.00

Monto de la Reducción

**DETERMINACION DEL MONTO DE REDUCCION PARA EL PRIMER TRIMESTRE. PERSONAS FISICAS**

1995 A 16.34 X 90 días. = 1,470.60 X 20 veces = 29,412.00

1996 A 20.15 X 91 días. = 1,833.65 X 20 veces = 36,673.00

1997 A 26.45 X 90 días. = 2,380.50 X 20 veces = 47,610.00

**Procedimiento:**

**(1995)**

	20 Salarios mínimos de enero a marzo-95.	29,412.00
Entre:	Total de ingresos propios de la actividad de enero-marzo-95.	<u>502,000.00</u>
Igual:	Factor de-95.	0.0585

**(1996)**

	20 Salarios mínimos de enero a marzo-96.	36,673.00
Entre:	Total de ingresos propios de la actividad de enero-marzo-96.	<u>560,000.00</u>
Igual:	Factor de-96.	0.0654

**(1997)**

	20 Salarios mínimos de enero a marzo-97.	47,610.00
Entre:	Total de ingresos propios de la actividad de enero-marzo-97.	<u>432,000.00</u>
	Factor de-97.	0.1102

**Suma de factores**

	Factor de 1995	0.0585
Más:	Factor de 1996	0.0654
Más:	Factor de 1997	<u>0.1102</u>
Igual:	Suma de Factores	0.2341
Entre:	3 años	<u>3</u>
Igual:	<b>Factor promedio para aplicar a la base del Impuesto</b>	<b>0.0780</b>

**Base del Impuesto del primer trimestre (enero-marzo)**

	Entradas	\$ 520,175.80
Menos:	Salidas	<u>\$ 98,125.80</u>
	Ganancia	\$ 422,050.00

Por: Factor Prom. 0.0780

**Monto de la Reducción \$ 32,919.90**

Ganancia \$ 422,050.00

Menos:

Monto de Reducción 32,919.90

**Base del Impuesto Reducida \$ 389,130.10**



**DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DEL PRIMER TRIMESTRE. PERSONAS FÍSICAS (ENERO-MARZO)**

Ganancia \$ 422,050.00

Menos:

Monto de Reducción  
Proporcional de 20 S.M. 32,919.90

**Base del Impuesto Reducida \$ 389,130.10**

Menos:

Monto de disminución  
de capital 178,641.02

**Base del Impuesto \$ 210,489.08**

Menos:

Limite Inf. (art.80 1er. Trim.) 48,896.20  
Excedente del Lim Inf. \$ 161,592.88

Por:

Porciento s/excedente del Lim.Inf. 35%  
Imp. Marginal 56,557.50

Más:

Cuota Fija 13,885.05  
Impuesto Causado 70,442.05

Menos:

Crédito General del periodo 265.50  
Impuesto Determinado 70,177.05

Por:

50% de reducción de Impuesto 50%  
35,088.52

Menos:

Pagos provisionales efectuados  
con anterioridad 0.00  
**Impuesto a cargo del trimestre \$ 35,088.52**

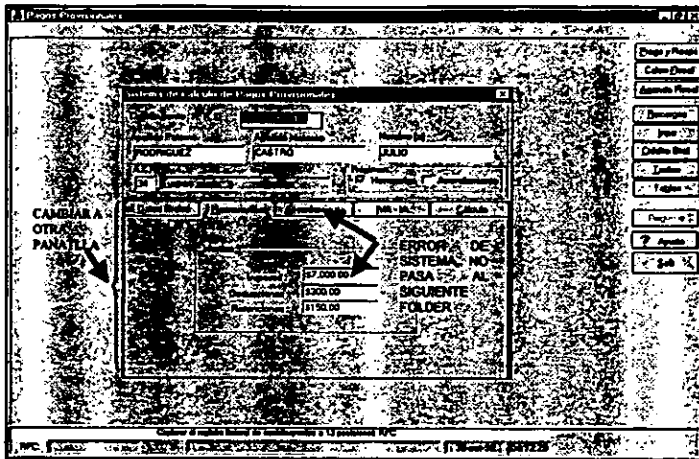
**DETERMINACIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DEL IMPUESTO AL ACTIVO DE PERSONAS FISICAS**

Impuesto al Activo del ejercicio inmediato anterior	\$ 22,500
Por:	
Factor de actualización	1.2770
$\frac{\text{INPC Dic. de 96} = 200,388}{\text{INPC Dic. de 95} = 156,915} =$	
Impuesto Actualizado	28,732.50
Entre:	
No. de meses del ejercicio	<u>12</u> 2,394.37
Por:	
No. de meses del periodo de pago	<u>3</u>
Impuesto del Periodo	7,183.11
Por:	
Reducción de Impuesto	<u>50%</u>
Impuesto determinado del Periodo	3,591.55
Menos ISR efectivamente pagado del 1er. trimestre	<u>35,088.52</u>
Impuesto a Pagar	\$ 0.00

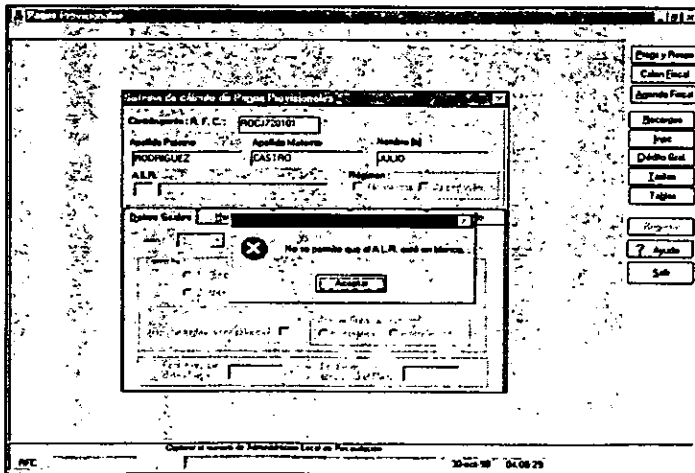
**ANEXO 4**

**EERRORES Y OBSERVACIONES EN LA REVISION  
DE SISTEMAS DE COMPUTO**

## OBSERVACIONES Y ERROR DE PANTALLA



## ERROR DEL USUARIO



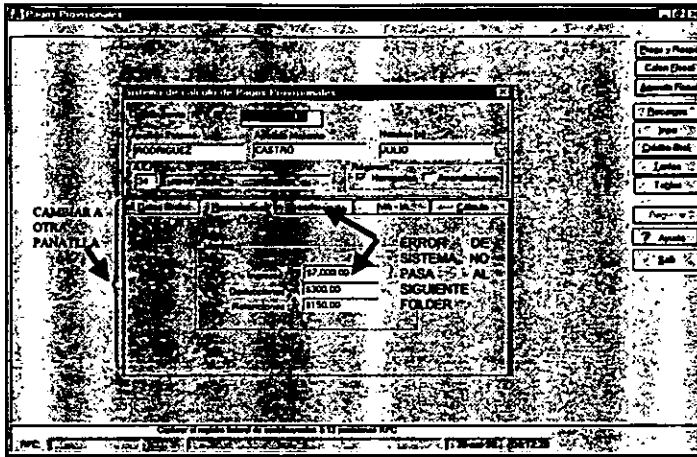
REVISION DE ORTOGRAFIA

25	REGIMEN SIMPLIFICADO 1998	P.F.C. ACTUAL
08	GUATEMALA	2008700303
EJERCICIO: 1997		
Captura    Reportes    Mantenimiento    Tablas    Salida		
Alte	REGISTRO DE UN USUARIO	
BAJAS	R.F.C.	000700101
MODIFIC	APELLIDO PATERNO	RODRIGUEZ
CANCEL	APELLIDO MATERNO	RODRIGUEZ
FECHAS	NOMBRES (3)	RODRIGUEZ
	DOMICILIO	ACTIV. POLICIAL DE BOVINOS-D
	CALLE	
	NUM. EXT.	NUM. INT.
	COLONIA	
	C.P.	
¿ Estan correctos sus datos ?		
		SI NO

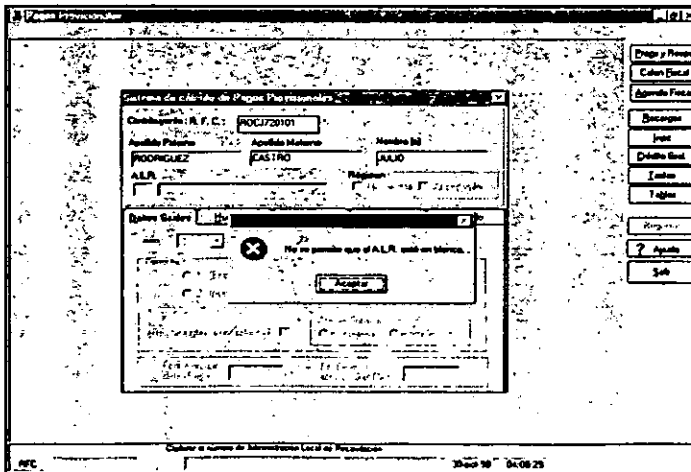
**ANEXO 4**

**EERRORES Y OBSERVACIONES EN LA REVISION  
DE SISTEMAS DE COMPUTO**

# OBSERVACIONES Y ERROR DE PANTALLA



# ERROR DEL USUARIO



REVISION DE ORTOGRAFIA

REGIMEN SIMPLIFICADO 1998		P.F.C. ACTUAL
CAMADERIA		0006700303
EJERCICIO: 1997		
Captura    Reportes    Mantenimiento    Tablas    Salida		
REGISTRO DE UN USUARIO		
BAJAS	R.F.C.	0006700303
MODIFIC.	APPELLIDO PATERNO	0006700303
CONSULTA	FECHAS	APPELLIDO MATERNO
FECHAS	DOMICILIO	TELEFONO
DOMICILIO	CALLE	ENTIDAD
CALLE	NUM. EXT.	ECONOMIA
NUM. EXT.	COLONIA	ACTIV.
COLONIA	C.P.	
C.P.		
¿ Estan correctos sus datos ?		
<input type="checkbox"/> SI		
<input type="checkbox"/> NO		



**ANEXO 5**

**FORMATO DE REGISTRO PARA REVISION DE  
SISTEMAS DE COMPUTO**

NO. TIPO DE ERROR	FUNCION	VENTANA	ATRIBUTO	MENSAJE	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1		Sistema de cálculo de Pagos Provisionales/Régimen.	Honorarios y Arrendamiento.			En la definición del atributo, en zona de mensajes, corregir la palabra regimen por régimen y regimenes por regimenes.
2		Sistema de cálculo de Pagos Provisionales/Régimen/Honorarios.	Honorarios.			En la definición del atributo, en zona de mensajes, corregir la palabra efectuadasn por efectuadas.
3		Sistema de cálculo de Pagos Provisionales/Datos Generales.	Trimestre.			En la definición del atributo, en zona de mensajes, corregir la palabra calcular por calcular.
4		Sistema de cálculo de Pagos Provisionales/Datos Generales.	¿Recibe ingresos por salarios?			En la definición del atributo, en zona de mensajes corregir la palabra cálcula por calcula.
5		Sistema de cálculo de Pagos Provisionales/Datos Generales.	Fechas en que debió pagar y Fechas en que pagará.			En la definición del atributo, en zona de mensajes, están cambiadas o cruzadas las definiciones de los atributos de fechas de pago.
6	Ventana principal.		Botón Preguntas y Respuestas.			Acentuar las palabras (Qué, En qué, Cómo), se acentúan porque se está preguntando.

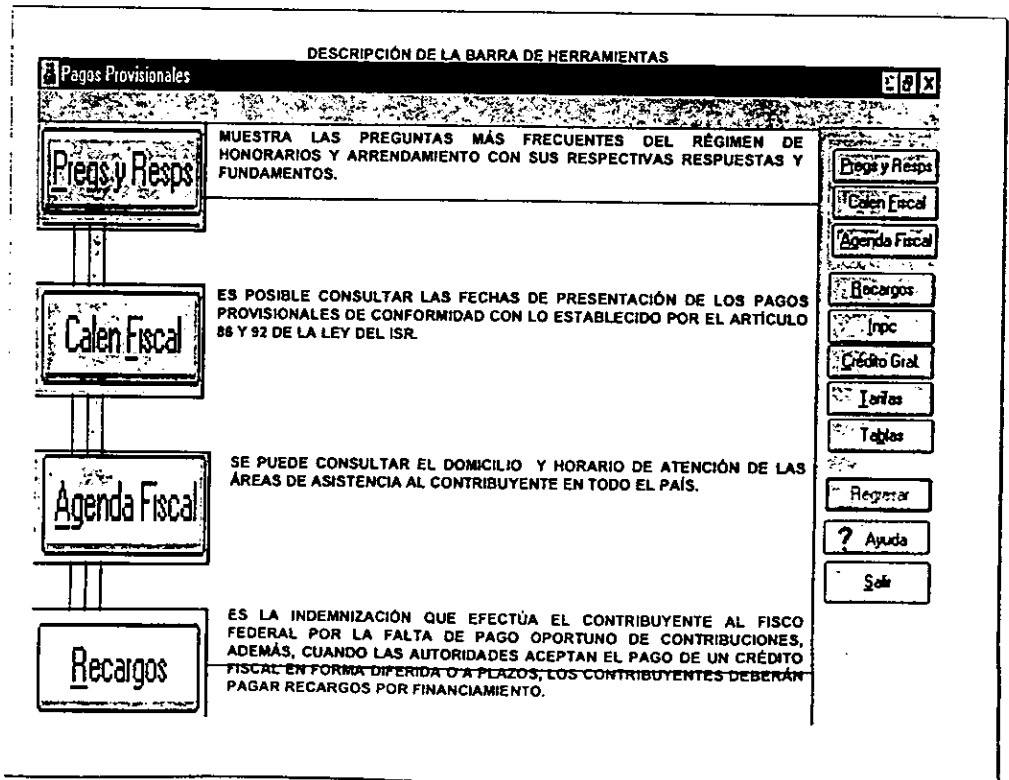
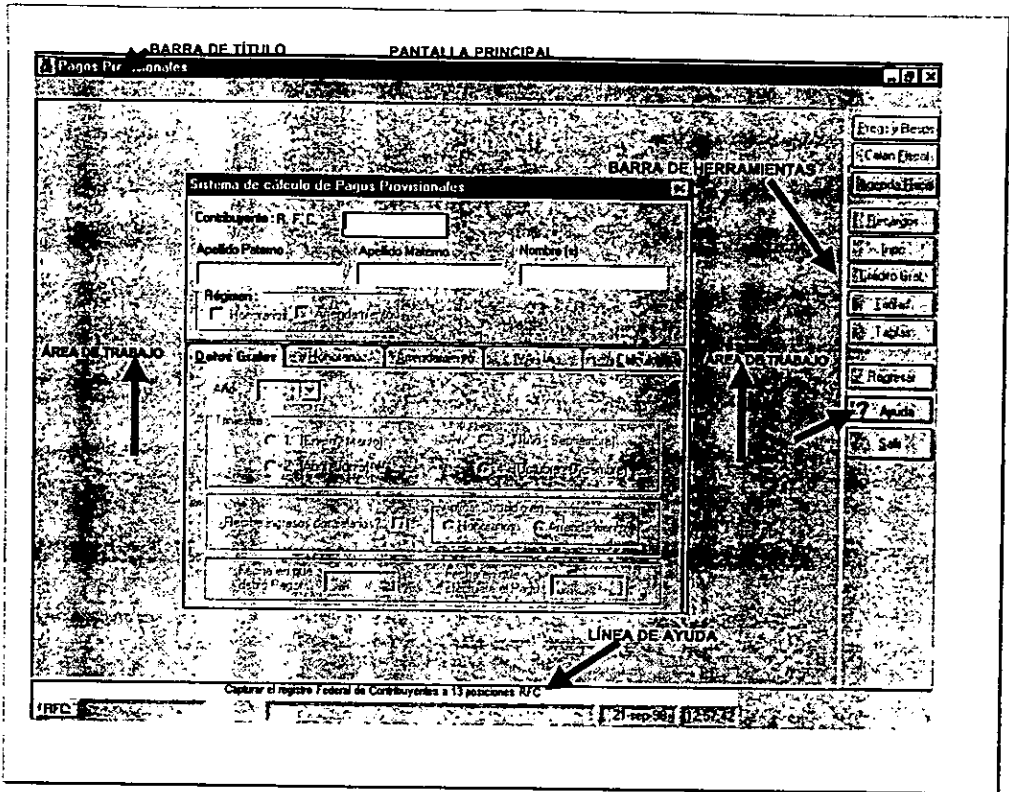
**NO. TIPO DE ERROR FUNCION VENTANA ATRIBUTO MENSAJE PROCEDIMIENTO OBSERVACIONES**

1			En todas las pantallas.	En todas las pantallas aparecen barras negras en la zona de mensajes en la línea doble del lado izquierdo y derecho.		
2				Usuarios/Altas/R registro de un Usuario.	Zona de mensajes.	Acentuar la a en (Están).
3			Captura/Altas/Bienes/ Cuentas Bancarias, Cobrar, Otros Bienes, Mobiliario y Equipo y Terreno.	Zona de Cuentas mensajes.		Acentuar la a en (Están).
4			Captura/Altas/Deudas/Prestamos y Cuentas por Pagar.	Zona de mensajes.		Acentuar la a en (Están).
5			Captura/Altas/Entradas/Ingresos propios y Retiro Bancario.	Zona de mensajes.		Acentuar la a en (Están).

**NO. TIPO DE ERROR    FUNCION    VENTANA    ATRIBUTO    MENSAJE    PROCEDIMIENTO    OBSERVACIONES**

1	Mensajes de error.	Guardar registro.	un Contribuyente/ inicio de Ejercicio/Datos de Inicio de Ejercicio/Clientes/ Proveedores.	Botón de Guardar.	de Error Ha ocurrido el error 3315 no previsto: Field'c_Cliente Proveedor.IdCliente' can't be a zero_length string.	Se captura un registro y posteriormente al dar clic en el Botón de guardar, aparece el error 3315.	Se acepta el mensaje el sistema continua en la misma ventana.
2	Mensajes de error.	Guardar registro.	un Contribuyente/ inicio de Ejercicio/Datos de Inicio de Ejercicio/Clientes/ Proveedores y Deudas.		Error Ha ocurrido el error 3021 no previsto: No current record.	Se captura un registro y posteriormente al dar clic en el Botón de guardar, aparece el error 3021.	Se acepta el mensaje el sistema continua en la misma ventana.
3			Contribuyente/ inicio de Ejercicio/Datos de Inicio de Ejercicio/Empleados.				En el atributo de R.F.C., no muestra el concepto.

**ANEXO 6**  
**PANTALLAS DE SISTEMA**



DESCRIPCIÓN DE BARRA DE HERRAMIENTAS



EL INDICE NACIONAL DE PRECIOS AL CONSUMIDOR ES UN INDICADOR QUE SIRVE PARA MEDIR LAS VARIACIONES DE LOS PRECIOS A TRAVÉS DEL TIEMPO.



PRESENTA LOS CRÉDITOS GENERALES TRIMESTRALES DEL EJERCICIO 1994 AL EJERCICIO 1998. EL CRÉDITO GENERAL ES LA CANTIDAD QUE SE LE RESTA AL IMPUESTO SUBSIDIADO PARA OBTENER EL IMPUESTO DEL TRIMESTRE; EL CUAL SE ACTUALIZARÁ CADA SEIS MESES A PARTIR DE 1996.



CONTIENE LAS TARIFAS TRIMESTRALES DEL ARTÍCULO 80-A DE LA LEY DEL ISR DEL EJERCICIO 1994 AL EJERCICIO 1998.



CONTIENE LAS TARIFAS TRIMESTRALES DEL ARTÍCULO 80-A DE LA LEY DEL ISR DEL EJERCICIO 1994 AL EJERCICIO 1998.

- Regresos y Respa
- Calen Fiscal
- Agenda Fiscal
- Recargos
- Inpc
- Crédito Gral
- Tarifas
- Tablas
- Respa
- Respa
- Ayuda
- Salir

DESCRIPCIÓN DE BARRA DE HERRAMIENTAS



PERMITE SALIRSE DE LA PANTALLA ACTUAL Y ACTIVAR LA PANTALLA ANTERIOR.

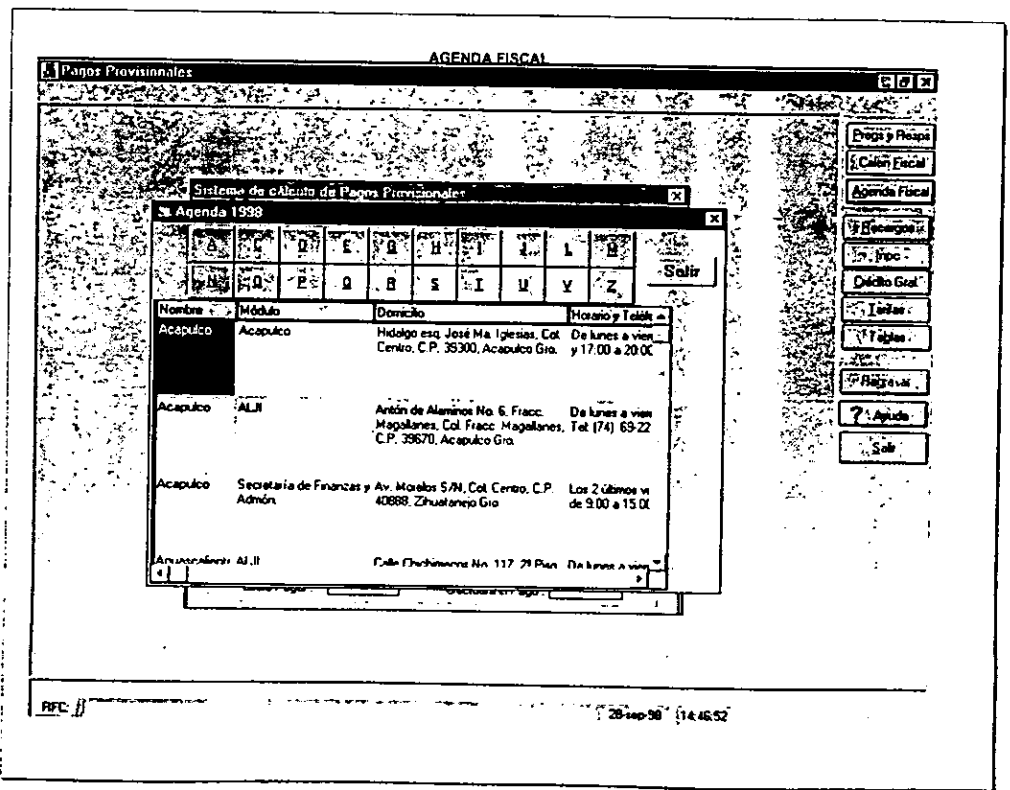
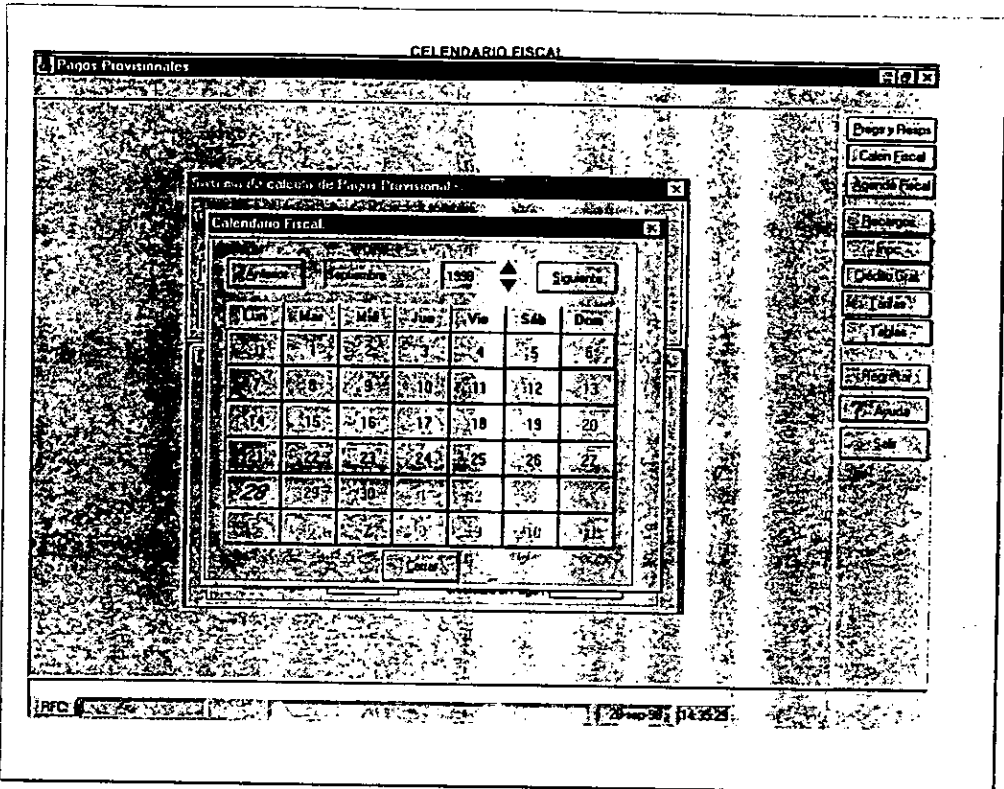


PERMITE ACTIVAR LA AYUDA COMPLETA.



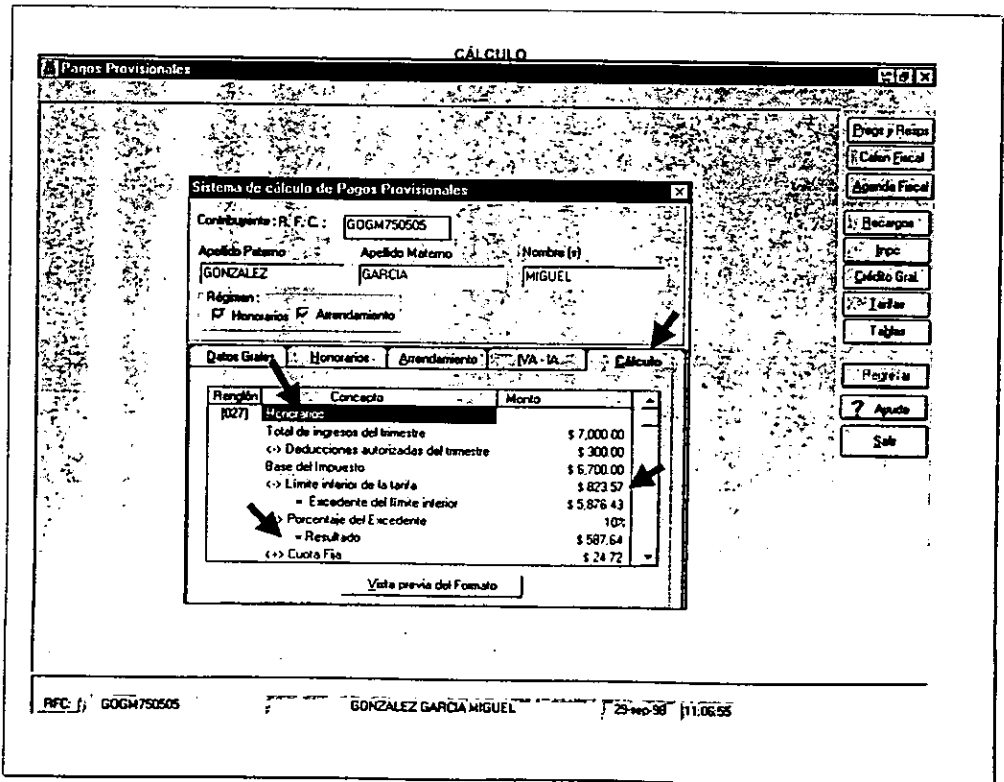
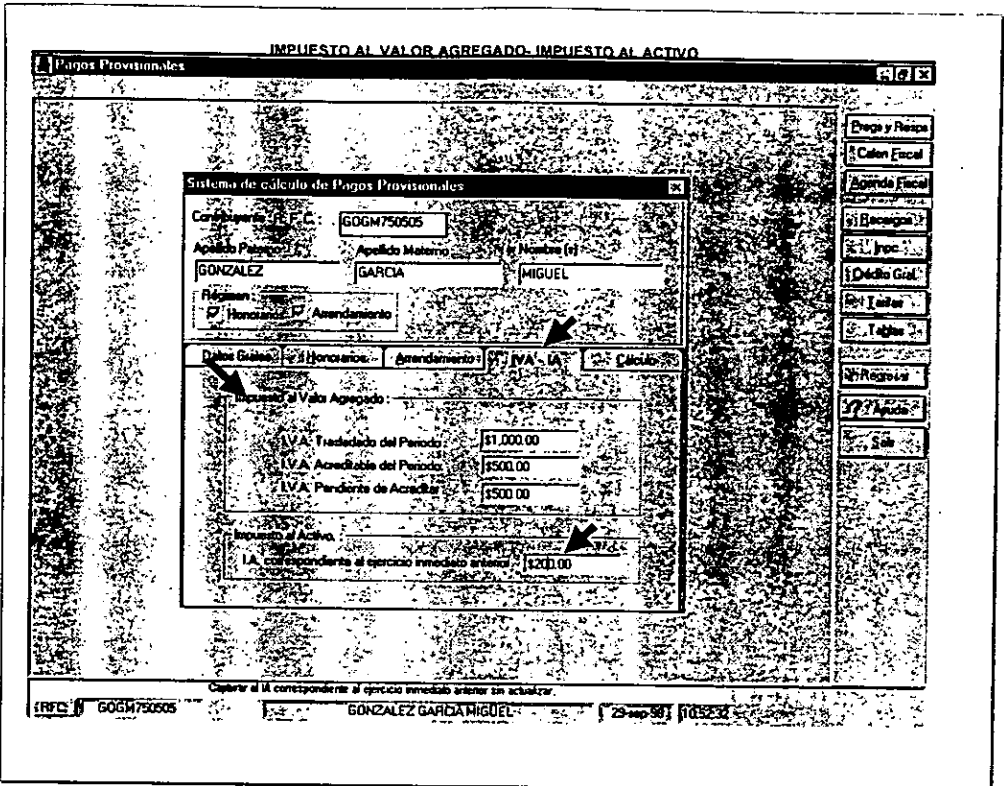
CIERRA LA APLICACIÓN Y REGRESA A WINDOWS.

- Regresos y Respa
- Calen Fiscal
- Agenda Fiscal
- Recargos
- Inpc
- Crédito Gral
- Tarifas
- Tablas
- Respa
- Respa
- Ayuda
- Salir









**SELECCIÓN DEL RÉGIMEN/REGIMENES**

Pagos Provisionales

**Sistema de cálculo de Pagos Provisionales**

Contribuyente: R.F.C.

Apellido Paterno:  Apellido Materno:  Nombre (s):

Régimen:  Honorarios  Arrendamiento

Datos Generales:  Honorarios  Arrendamiento  IVA - IA  Cálculo

Año:

Trimestre:  1 (Enero - Marzo)  2 (Abril - Junio)  3 (Julio - Septiembre)  4 (Octubre - Diciembre)

Aplica Subsidio en:  Honorarios  Arrendamiento

Fecha en que debió Pagar:  Fecha en que efectuó el Pago:

24-sep-98 15:25:00

**RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO**

Pagos Provisionales

**Sistema de cálculo de Pagos Provisionales**

Contribuyente: R.F.C.

Apellido Paterno:  Apellido Materno:  Nombre (s):

Régimen:  Honorarios  Arrendamiento

Datos Generales:  Honorarios  Arrendamiento  IVA - IA  Cálculo

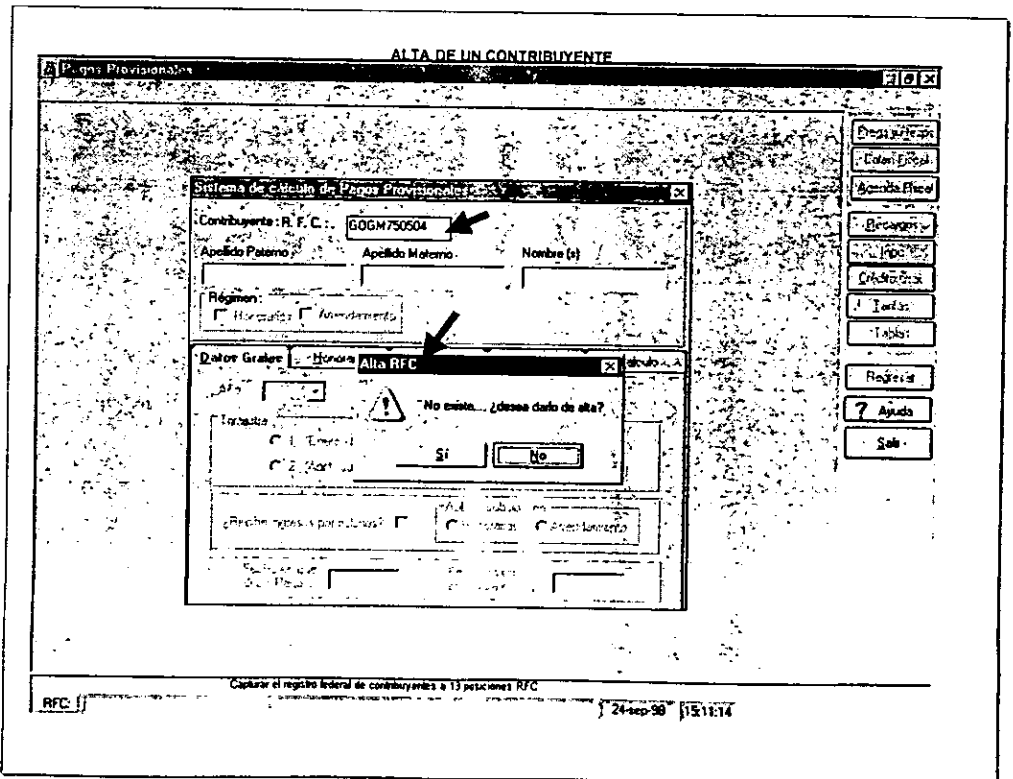
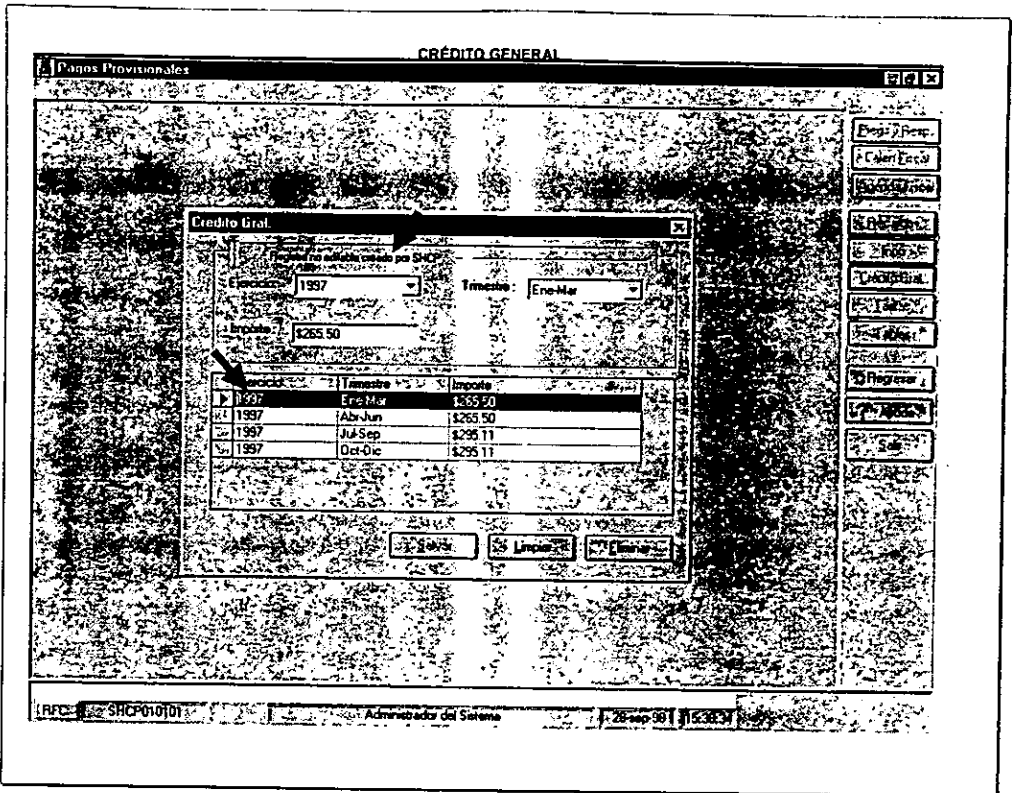
Cálculo con Dedución:  Opcional (Ciega)  Autorizada

Montos:

Ingresos por concepto de:		Deducciones:	
Casa - Habitación:	\$3,000.00	Casa - Hab:	\$1,000.00
Local Comercial:	\$1,500.00	Loc. Com:	\$1,500.00
		Retenciones:	\$150.00

Capturar el monto de las retenciones declaradas por personas morales en el inventario.

RFC:   29-sep-98 10:40:15



Formato 1

Nota: 1P1A984 y 224  
 Hoja: 1P2A965 225

Reg. Fed. de Contrib. 3 GOGM/50605  
 MES: AÑO: MES: AÑO:  
 Período que se paga: 07 1997 09 1997

**PAGOS PROVISIONALES, PRIMERA PARCIALIDAD Y RETENCIONES DE IMPUESTOS FEDERALES PERSONAS MORALES Y FISICAS.**

CLAVE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	IMPORTE	CLAVE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	IMPORTE
001	IMPUESTO SOBRE LA RENTA (I.R.)			078	MONTO DE LA PRIMERA PARCIALIDAD		
130	ALIANZA I.R.			9702	TOTAL DE CONTRIBUCIONES (IMP-C) + D		
544	IMPUESTO AL ACTIVO (I.A.)			996	CREDITO AL SALARIO PAGADO EN EFECTIVO		
455	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.)	0		9703	SALDO (E-F) G. A CARGO		
545	IMPUESTO AL ACTIVO (I.A.)	192		9704	SALDO (E-F) H. A FAVOR		
815	ACTIVO EMPRESARIAL			728	CANT ACOMP. I.I.S.R.		
823	ALIANZA			816	CANT ACOMP. I.I.V.A.		

[Imprimir Formato]

- Reg. Fed. de
- Contrib. Fed.
- Formato 1
- Registros
- Imp. A
- Credito Gobl.
- Terminar
- Tablas
- Regresar
- ?
- Apudo
- Salir

## CONCLUSIONES

Como integrante de una de las unidades centrales del Servicio de Administración Tributaria se observa que las actividades personales que se desarrollan en el Departamento de Construcción de Sistemas de la Subadministración de Desarrollo de Sistemas y ésta como parte de la Administración Central de Informática, la revisión del funcionamiento de los sistemas de cómputo que se proporcionan a los usuarios internos y después a los contribuyentes, para promover el pago voluntario de sus impuestos, se efectúan de la mejor manera posible, pero si se cuenta con un Manual de Procedimientos para realizar la revisión de los sistemas internos y externos, por personal actual y de nuevo ingreso, se realizará esta actividad en menos tiempo con eficiencia y eficacia para ser liberados oportunamente para su distribución.

Así mismo se podrán hacer las actualizaciones o correcciones del manual cuando así se crea necesario, para que continúe vigente y contribuya como otra herramienta más para la revisión de los sistemas de cómputo del área de la Administración Central de Informática, de la Administración General Jurídica de Ingresos, como unidad central del Servicio de Administración Tributaria, para que se apoye cada día mejor al contribuyente en el trámite de sus pagos de impuestos.

## BIBLIOGRAFIA

ADMINISTRACION GENERAL JURIDICA DE INGRESOS(SAT) *"Memoria Semestral de Actividades enero/junio1997"* México.

AUDIRAC *"A.B.C. Desarrollo Organizacional"* Mc Graw – Hill. México 1994.

SANDERS DONALD H. *"Informática Presente y Futuro"* Edit. Mc Graw – Hill, México 1987/1998.

FARIA MELLO FERNANDO ACHILLES *"Desarrollo Organizacional"* Limusa México 1997.

LEVINE GUTIERREZ GUILLERMO *"Introducción a la Computación y la Programación Estructurada"* Edit. Mc Graw – Hill, México 1984.

RODRIGUEZ VALENCIA JOAQUIN *"Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos"* ECAFSA, México 1998.

S H C P *"Informe de Labores 1º. de noviembre de 1990 al 31 de octubre de 1991"* México.

S H C P *"Informe de Labores 1º. de septiembre de 1977 al 31 de agosto de 1978"* México.

S H C P *"Informe de Labores del 1º. de noviembre de 1991 al 31 de octubre de 1992"* México.

S H C P *"Informe de Labores del 1º. de noviembre de 1995 al 31 de octubre de 1996"* México.

S H C P *"Manual de Organización Especifico de la Administración General Jurídica de Ingresos, 12 de diciembre de 1997"* México.

S H C P *"Manual de Organización "* México 1984.

- S H C P *"Informe de Labores 1º. de septiembre de 1986 al 31 de agosto de 1987"* México.
- S H C P *"Manual de Organización del 30 de diciembre de 1996"* México.
- S H C P *"Manual de Organización Especifico de la Administración General Jurídica de Ingresos"* México 1998.
- S H C P *"Memoria Anual, del 1º. De diciembre de 1964 al 30 de noviembre de 1965"*  
Volumen III México 1969.
- S H C P *"Memoria Anual del 1º. De diciembre 1960 al 30 de noviembre de 1961"*  
Volumen II México 1965.
- S H C P *"Memoria Anual del 1º. De diciembre de 1963 al 30 de noviembre de 1964"*  
Volumen III. México 1967.
- S H C P *" Informe de Labores 1º.de diciembre de 1988 al 31 de octubre de 1989"* México.
- SQUIRE ENID *"Introducción al Diseño de Sistemas"* Fondo Educativo Interamericano  
México 1995.
- UNAM *"Congreso Nacional Pasado, Presente y Futuro de la Computación, Memoria"*  
Tomo I México 1988.
- UNAM *"Congreso Nacional Pasado, Presente y Futuro de la Computación, Memoria"* Tomo  
2, México 1998.
- B. WERLHER WILLIAM *"Administración de Personal y Recursos Humanos"* Mc Graw – Hill  
México 1996).



Otros:

SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SHCP) *"Ley y Reglamento Interior"*  
paginas: 47 Talleres Gráficos de México 1997.

SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, *"Exprésate"* pagina: 4, Talleres Gráficos  
de México 1998.

SUBSECRETARIA DE INGRESOS(SHCP) *"ENLACE"* Boletín informativo, enero/marzo.  
Paginas: 1-15, México 1983.