

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**SECRETARÍA DE FINANZAS**

**SUSTENTADO POR:**

**MARGIE PHAMELA ORTIZ ROSALES**

**11851012**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN FINANZAS Y ECONOMIA**

**TEGUCIGALPA M.D.C., FRANCISCO MORAZAN**

**HONDURAS, C. A.**

**FECHA: (12,2023)**

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	V
Agradecimientos.....	VI
Resumen Ejecutivo.....	VII
Introducción .....	IX
Capítulo I: Datos Generales de la Institución e Identificación de Problemas .....	1
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.1.1. Objetivo General. ....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. Datos Generales de la Empresa .....	2
1.2.1. Reseña Histórica.....	2
1.2.2. Misión.....	3
1.2.3. Visión. ....	3
1.2.4. Organigrama y Estructura. ....	4
1.2.5. Producto y/o Servicios. ....	5
1.2.6. FODA Estratégico enfocado en el Centro de Servicios a Usuarios. ....	7
1.2.7. Identificación de Problemas.....	8
Capítulo II: Activades Realizadas .....	9
2.1. Actividades Realizadas.....	9
2.1.1. Registro de beneficiarios en Sistema Administrativo Municipal Integrado.....	9
2.1.2. Desbloqueo de Usuarios de SIAFI II y Procesamiento de Cambio de Contraseña.....	9
2.1.3. Desarrollo de actividades en sistemas de pruebas.....	10
2.1.4. Creación y Des habilitación de Usuarios en los sistemas de producción.....	10
2.1.5. Depuración Masiva de usuario de SIAFI GES.....	11
2.1.6. Creación de funciones de Unidades Ejecutoras y Gerencias Administrativas en SIAFI GES. ....	12

Capítulo III: Identificación de Propuesta e Impacto Deseable .....	13
3.1. Seguimiento de Casos del Centro de Servicios a Usuarios .....	13
3.1.1. Antecedentes. ....	13
3.1.2. Justificación.....	13
3.1.3. Descripción de Propuesta. ....	13
3.1.4. Impacto deseado .....	14
3.2. Difusión de conocimiento .....	15
3.2.1. Antecedentes. ....	15
3.2.2. Justificación.....	15
3.2.3. Propuesta de Mejora.....	15
3.2.4. Impacto Deseado. ....	16
3.3. Desconocimiento del Usuario sobre las Funciones del Centro de Servicios a Usuarios ....	17
3.3.1 Antecedentes. ....	17
3.3.2. Justificación.....	17
3.3.3. Propuesta de Mejora.....	17
3.3.4. Impacto Deseado. ....	17
3.4. Desconocimiento de cómo Proceder ante ciertas solicitudes. ....	19
3.4.1. Antecedentes. ....	19
3.4.2. Justificación.....	19
3.4.3. Propuesta de Mejora.....	19
3.4.4. Impacto Deseado. ....	19
3.5. Desconocimiento de Perfiles del Sistema Administrativo Municipal Integrado .....	20
3.5.1. Antecedentes. ....	20
3.5.2. Justificación.....	20
3.5.3. Propuesta de Mejora.....	20

3.5.4. Impacto Deseado.....	21
3.6. Análisis Costo Beneficio de las Propuestas de Mejora.....	22
3.6.1. Marco de Análisis.....	22
3.6.2. Costo Beneficios.....	23
Capitulo IV: Conclusiones y Recomendaciones.....	25
4.1. Conclusiones.....	25
4.2. Recomendaciones.....	27
4.2.1. Recomendaciones a la Institución.....	27
4.2.2. Recomendaciones a los Estudiantes.....	27
Referencias Bibliográficas.....	28
Glosario.....	30
Anexos.....	32
Anexo 1: Formato de Solicitud SAMI.....	32
Anexo 2: Ticket para Registro de Proveedor en SAMI.....	33
Anexo 3: Formato de Incidencia SAMI.....	34
Anexo 4: Formato de Solicitud SIAFI GES.....	35
Anexo 5: Formato de Solicitud TGR-1 y Estados Financieros Consolidados.....	36
Anexo 6: Formato de Solicitud Sistema Administrativo Municipal Integrado.....	38
Anexo 7: Ticket para Depuración o Limpieza de Bandeja Masiva de Usuario SIAFI GES.....	39
Apéndices.....	40

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.....	4
--------------------	---

## Índice de Tablas

Tabla 1.....	7
Tabla 2.....	23
Tabla 3.....	24

## Índice de Gráficos

Gráfico 1.....	14
Gráfico 2.....	16
Gráfico 3.....	18

## **Dedicatoria**

Para quien guió e hizo todo...

“Yo, Jehová, soy tu Dios, el que te enseña por tu propio bien, el que te guía por el camino en que debes andar...”

Isaías 48:17

Dedicado a las únicas personas que creyeron que iba hacer alguien en mi vida. Que todos los días me decían que debo disfrutar del conocimiento que obtenga, escuchaban y me hacían ponerlo en práctica. Los únicos que pusieron cada escalón en esta alta escalera...

Francisco Arturo Ortiz Quevedo

Perla Concepción Rosales Montero

Finalmente, para quien yo pavimento el camino, no el ejemplo, pero a quien me dedicare el resto de mi vida...

Angie Stephanie Ortiz Rosales

## **Agradecimientos**

Al personal del Centro de Servicios a Usuarios por transmitirme todo lo que saben y más. Ing. Julissa Rivera por la oportunidad y la paciencia, Ing. Héctor Rodas por las horas de dedicación, Lic. Francisco Mendoza por los consejos, Lic. Miguel Figueroa por consentirme tanto, Ing. Lesbia Bardales por enseñarme ética laboral, Lic. Laura Estrada por alegrarme cada día, Lic. Carmen Gómez por las largas horas de risas, Lic. Luis Rivas por la ayuda y entretenimiento.

Los docentes que me atendieron tan diligentemente en cada duda y por enseñarme a ser autodidacta. Las horas de dedicación, desvelos, retroalimentación oportuna y no ser egoístas al transmitir sus conocimientos. Por considerar todas las observaciones que les menciona para la clase. Finalmente, por creer que iba a terminar la carrera.

## **Resumen Ejecutivo**

En la década de los 90, se producen reformas a la estructura orgánico-funcional de la Ley de Administración Pública, lo que establece cambios sustanciales estipulados en el Decreto No. 218-96 de 1996. Estos cambios tienen su incidencia en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ya que a partir de ese momento recibe el nombre de Secretaría de Finanzas, lo que obedece a la necesidad de desarrollar el sistema de Administración Financiera Integrada que conjugue los Sistemas Gerenciales de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Crédito Público y Recaudación de Ingresos para promover el proceso de descentralización en un marco de desarrollo sostenible. En la actualidad la Secretaría tiene tres grandes actividades a nivel de la economía hondureña:

1. La formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, asegurando su compatibilidad con las estrategias definidas por el presidente de la República, incluyendo:
  2. Lo relativo al crédito público y la deuda pública, interna y externa, incluyendo su registro y administración;
  3. La programación de la inversión pública de acuerdo con las políticas aprobadas por el presidente de la República en el Gabinete Económico

El área donde se realizó la práctica profesional es la Unidad de Modernización en el departamento de Centro de Servicios a Usuarios. Esta área se dedica a la atención y resolución de problemas relacionados con los sistemas administrativos gubernamentales que se utilizan a nivel nacional. Estas gestiones se desarrollan, en ocasiones, en conjunto con la Unidad de Innovación y Tecnología y Soporte Técnico. Esta área desempeña tres gestiones primordiales:

1. Atención a usuarios cuando se presentan problemas como errores de sistema, errores de usuario, estructura administrativa, contables y manejo general.
2. Creación de nuevos usuarios para los sistemas, desbloques de cuentas de los usuarios y reinicios de contraseñas
3. Gestiones generales administrativas desarrolladas en los sistemas gubernamentales que ocupan requerimientos de cambio para mejorar el funcionamiento de estos.



El departamento cuenta con la característica que los procesos de atención más recurrentes a los usuarios se encuentran muy bien documentado en manuales de procesos. Por tanto, las propuestas de mejora se enfocan en la transmisión de conocimiento y el tiempo de atención al usuario. La aplicación de estas propuestas de mejora se basa en el modelo de descongelar, cambiar y volverá congelar de Kurt Lewin. (Rodrigo, 2020) Esta metodología es óptima pues el área ya cuenta con ciertos parámetros no bien definidos, pero arraigados, en tiempo de atención y transmisión de conocimiento. Con este modelo se planteó la situación actual (que se debe descongelar), la propuesta de mejora (cómo se va a cambiar) y finalmente la adopción de estas nuevas prácticas (congelar nuevamente). Se considera que este modelo es el más amigable para adoptar estas nuevas prácticas.

En este informe se redactaron cinco propuestas de mejora, cuatro de las cuales son enfocadas al conocimiento tanto interno (personal del Centro de Servicios a usuarios) como externo (usuario). La propuesta de mejora para el conocimiento interno consiste en la documentación de preguntas frecuentes del personal en un documento compartido e interactivo donde todos preguntan y todos retroalimentan. Para la gestión del conocimiento externo, por la enorme cantidad de usuarios de los sistemas, se recurrió a propuestas mediante medios de comunicación masiva (el correo electrónico) y los formularios que ellos llenan cuando solicitan algo al área.

La propuesta para el tiempo de atención al usuario tiene por objetivo la reducción de la espera en la línea telefónica, correo electrónico o presencialidad. Aprovechando que cada gestión que realiza cualquier gestor o especialista se documenta a través de un programa de tickets donde se describe el usuario final afectado, la entidad, breve descripción de la acción realizada, etc. Al crearse un ticket el sistema envía correo electrónico a todos los del área con esta información. De esta forma se podrá dar seguimiento si un usuario pregunta cómo va su gestión.

Estas propuestas de mejora tienen el objetivo de hacer más eficiente la atención al usuario y al mismo tiempo reducir la carga de trabajo existente para los gestores y especialistas del área. En Centro de Servicios a Usuarios a octubre de 2022 realizaron 10,798 gestiones y los especialistas 3,767 gestiones a nivel nacional. Por lo que cada minuto dedicado a un usuario es clave para no atrasar la atención a otro usuario.

## **Introducción**

El proceso de práctica profesional realizado en la Secretaría de Finanzas del Estado es detallado en el siguiente informe. Estructurado en primer lugar por los agradecimientos y dedicatorias a las autoridades respectivas que hicieron posible el proceso, seguido de un resumen ejecutivo que expone los puntos importantes del informe. El informe tiene un contenido de cuatro capítulos a través de los cuales se describe las generalidades de la empresa o institución de la práctica profesional, prácticas laborales, propuestas de mejora después de un análisis del ambiente laboral y conclusiones. Cada capítulo tiene una breve introducción de lo que se tratara. Se detallan mejoras a continuación.

El capítulo uno comprende las generalidades de la empresa donde se realizó el proceso y los objetivos de la práctica. Las generalidades de la institución incluyen una reseña histórica, misión, visión, producto o servicios y el organigrama. Los objetivos son enfocados en las acciones que se realizaran en la práctica. En este capítulo también se exponen las oportunidades de mejora detectadas. En el capítulo dos muestra las actividades realizadas junto con una breve descripción individual de lo que cada una implica.

El capítulo tres trata sobre las propuestas de mejoras que se pueden implementar o que ya se implementaron en la empresa provenientes del análisis del practicante. Este análisis se realiza a partir de un antecedente, una justificación, la propuesta de mejora y el impacto deseado con esta propuesta. Finalmente, el cuarto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se redactaron en base a los objetivos propuestos al inicio de la práctica y resumiendo los resultados obtenidos.

Apoyando estos capítulos se encontrarán una serie de términos en el glosario que faciliten la comprensión del cuerpo del informe. Anexos que son imágenes de documentos utilizados en la gestión de accesos a los sistemas y evidencias de los trabajos realizados. Los apéndices contienen un documento que sirvió de apoyo para realizar el informe.

## **Capítulo I: Datos Generales de la Institución e Identificación de Problemas**

En este capítulo se comprenderán los objetivos de la práctica profesional. Las generalidades de la institución donde se realizó la práctica profesional: reseña histórica, misión, visión, etc. La identificación de los problemas y un FODA enfocado en el área de práctica profesional.

### **1.1. Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1. Objetivo General.**

Aplicar y evaluar a través de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Finanzas y Economía en las prácticas laborales del Centro de Servicios a Usuarios para proponer mejoras a las mismas.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos.**

1. Estudiar y realizar las diferentes actividades laborales realizadas en el Centro de Servicios a Usuarios de la Secretaría de Finanzas.
2. Desarrollar los conocimientos adquiridos en la carrera de Finanzas y Economía para solucionar problemas que los usuarios reporten referentes a los sistemas gubernamentales.
3. Identificar oportunidades de mejora en procesos de atención al usuario que vuelvan más eficiente y rápido el trabajo de cada gestor y especialista.
4. Sugerir y explicar la implementación de las mejoras ideas a la autoridad correspondiente del Centro de Servicios a Usuarios.

## **1.2. Datos Generales de la Empresa**

### **1.2.1. Reseña Histórica.**

En 1825, la Hacienda Pública como se le denominaba al ente responsable de manejar las arcas nacionales en Honduras, recibe el nombre de Ministerio de Hacienda. Posteriormente en el año de 1865 se decide nombrarlo Ministerio de Hacienda y Guerra y en 1872 toma el nombre de Hacienda y Relaciones Exteriores. Un año después se le denomina Gobernación y Hacienda.

Sin embargo, es en el año de 1880 que recibe el nombre de Secretaría de Estado en los Despachos de Hacienda y Crédito Público, nombre que mantiene hasta 1954, tiempo en el que se le agrega la responsabilidad de manejar el área de comercio por lo que se le denomina Secretaría de Estado en el Despacho de Hacienda y Crédito Público y Comercio. Posteriormente en 1957 se denominó Secretaría de Economía y Hacienda, nombre que mantiene hasta el año de 1971.

Es en el Decreto No. 129 del 5 de febrero de 1971, en el que se separa la función de Comercio que se le había asignado en 1957, dejándolo como Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Por otra parte, en la década de los 90, se producen reformas a la estructura orgánico-funcional de la Ley de Administración Pública, lo que establece cambios sustanciales estipulados en el Decreto No. 218-96 de 1996. Estos cambios tienen su incidencia en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ya que a partir de ese momento recibe el nombre de Secretaría de Finanzas, lo que obedece a la necesidad de desarrollar el sistema de Administración Financiera Integrada que conjugue los Sistemas Gerenciales de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Crédito Público y Recaudación de Ingresos para promover el proceso de descentralización en un marco de desarrollo sostenible.

Bajo la administración del Doctor Juan Manuel Gálvez, se decide la construcción del edificio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual es inaugurado en 1950 por el presidente Gálvez y el entonces Ministro Marco Antonio Batres. En 1977 se inicia la construcción del edificio anexo, que consta de nueve pisos, durante la gestión del Ministro Porfirio Zavala. La obra es inaugurada en el mes de Julio de 1980, bajo la administración del Señor Valentín Mendoza.

El fenómeno natural (Tormenta Tropical Mitch) provocó la pronta decisión de iniciar con la rehabilitación y remodelación del Edificio Principal y su Anexo, bajo la perspectiva de devolver a la Secretaría su estructura clásica y original combinado con ambientes modernos y funcionales, logrado con los aportes financieros de USAID y HONDUTEL, así como las sugerencias del Instituto Hondureño de Antropología e Historia en los esfuerzos de reconstrucción y remodelación de la Secretaría de Finanzas.

### **1.2.2. Misión.**

Somos la institución del Estado responsable de la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República; lo relativo a la deuda pública, la programación de la inversión pública, en un marco de legalidad y transparencia, para contribuir al desarrollo económico del país.

### **1.2.3. Visión.**

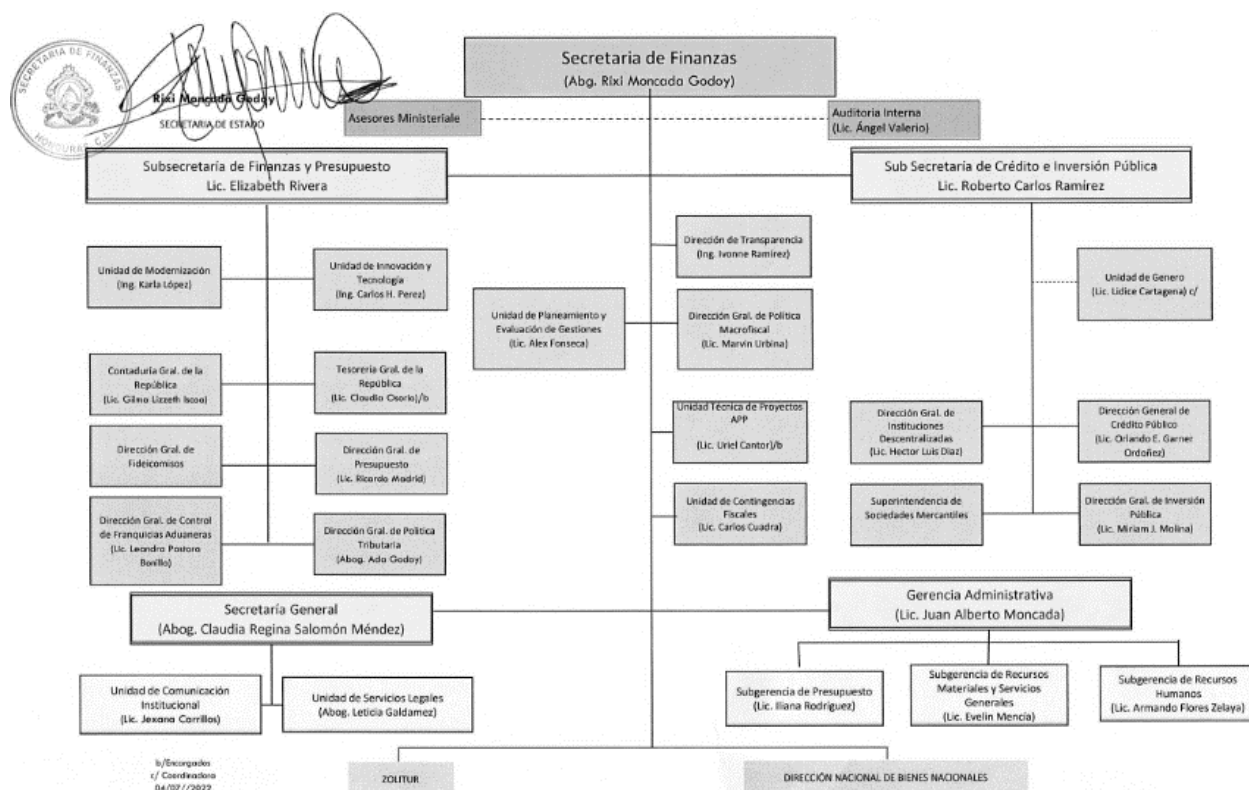
Ser una institución eficiente, innovadora y eficaz en la administración de la Hacienda Pública, dentro de un marco de legalidad, justicia y honestidad, que permita una mejor asignación y uso de los recursos públicos.

### 1.2.4. Organigrama y Estructura.

La estructura de la Institución es funcional ya que se divide según las funciones que cumple cada área como muestra la Ilustración 1 existe un área de contaduría, tesorería, tecnología, etc.

Ilustración 1

Organigrama de la Secretaría de Finanzas



Fuente: <https://www.sefin.gob.hn/quienes-somos/>

### **1.2.5. Producto y/o Servicios.**

De acuerdo con el Artículo 57 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del Poder Ejecutivo indica que a la Secretaría de Finanzas le competen los siguientes asuntos y servicios a favor del Estado:

1. La formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, asegurando su compatibilidad con las estrategias definidas por el presidente de la República, incluyendo:

2. Lo relativo al crédito público y la deuda pública, interna y externa, incluyendo su registro y administración;

3. La programación de la inversión pública de acuerdo con las políticas aprobadas por el presidente de la República en el Gabinete Económico;

4. El control fiscal de las operaciones de importación o de exportación de bienes o de cualquier otra actividad relacionada, que se realicen en los puertos marítimos o terrestres y en los aeropuertos, por medio del servicio de aduanas;

5. El control fiscal de las operaciones que se realicen en zonas libres u otras zonas francas, y en los almacenes generales de depósito;

6. La prevención y combate del contrabando y la defraudación fiscal;

7. Todo lo relacionado con las obligaciones tributarias a cargo de particulares, incluyendo la inspección y control de su cumplimiento, de conformidad con las leyes;

8. El ejercicio de la superintendencia financiera de las instituciones descentralizadas, incluyendo la emisión de dictámenes relacionados con sus proyectos de presupuesto; y el seguimiento y evaluación de la ejecución del Programa de Inversión y del

9. Los demás asuntos previstos en leyes especiales.

#### ***1.2.5.1. Producto y/o Servicio del Centro de Servicios a Usuarios.***

El área de Centro de Servicios a Usuarios se dedica a la atención y resolución de problemas relacionados con los sistemas administrativos gubernamentales que se utilizan a nivel nacional. Estas gestiones se desarrollan, en ocasiones, en conjunto con la Unidad de Innovación y Tecnología y Soporte Técnico. El área está en directo contacto con el usuario final afectado mediante correo electrónico o llamadas. Dando también atención en dudas a los usuarios, pequeñas capacitaciones y generación de videos informativos en la página oficial de la institución.



### 1.2.6. FODA Estratégico enfocado en el Centro de Servicios a Usuarios.

El Centro de Servicio a Usuarios presenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas resumidas en la Tabla 1.

Tabla 1

*FODA enfocado al Centro de Servicio a Usuarios*

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un espacio libre para preguntar sin prejuicio.</li> <li>2. Documentación y amplia explicación de los procesos desarrollados en el área.</li> <li>3. Trabajo en equipo con el fin de solucionar los problemas que se presentan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitarse para ampliar el conocimiento de manera pareja en todos los sistemas.</li> <li>2. Dar a conocer cuáles son las verdaderas funciones del Centro de Servicios a Usuarios.</li> <li>3. Capacitar a los usuarios externos cual es el proceso que deben realizar para dirigir sus incidencias y solicitudes al Centro de Servicios a Usuarios.</li> </ol>
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desacuerdo en la forma de proceder frente a ciertos casos.</li> <li>2. Existe solamente una persona que se especializan a profundidad en un sistema.</li> <li>3. Poder comprender con exactitud que está solicitando el usuario que se le apoye.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los usuarios suelen reportar muchas veces el mismo error con el fin de que se les atienda más rápido.</li> <li>2. Los usuarios en ocasiones pasan por alto los correos de respuesta de los gestores y especialistas.</li> <li>3. Los usuarios no saben dónde encontrara los formatos de solicitudes, los llenan mal o no los envían.</li> </ol>

Fuente: Elaboración Propia

### **1.2.7. Identificación de Problemas.**

1. Cuando hay llamadas telefónicas de los usuarios preguntando sobre cómo va el desarrollo de su caso es difícil poder rastrear quien lo está haciendo o le está dando seguimiento.

2. En el área hay gestores y especialistas, y se manejan diferentes sistemas el problema es que tanto los gestores como especialistas de alguna forma se han enfocado en un sistema en especial. Así que cuando este gestor o especialista se enferma o tienen que pedir permisos es como quedarse sin el centro de conocimiento de ese sistema. Ya que los demás tienen conocimiento, pero no tan profundo como el de esa persona.

3. Los usuarios en ocasiones no saben cuáles son las funciones del Centro de Servicios a Usuarios y el resultado es que todo lo que les sucede lo remiten ahí.

4. Los usuarios no saben cómo proceder cuando por ejemplo desean crear un nuevo usuario en el sistema, aunque en la página web ya están las instrucciones no parecen saber que deben avocarse ahí.

5. Los usuarios Sistemas Administrativo Municipal Integrado cuando solicitan la creación de otra autoridad en ocasiones no saben que desean si un contador, un tesorero, un secretario, etc. porque no saben que funciones a nivel de sistema podrán tener.

## **Capítulo II: Activades Realizadas**

El capítulo dos comprende las actividades realizadas a lo largo de la práctica profesional en el área. Cabe mencionar que cada gestión que se realice en esta área requiere de una documentación llamada “Ticket” de atención que puede ser de: Solicitud, Incidente o Incidencia. Las actividades que se realizan en el Centro de Servicios a Usuarios se pueden resumir en 3 grandes grupos:

1. Atención a usuarios cuando se presentan problemas como errores de sistema, errores de usuario, estructura administrativa, contables y manejo general.
2. Creación de nuevos usuarios para los sistemas, desbloques de cuentas de los usuarios y reinicios de contraseñas
3. Gestiones generales administrativas desarrolladas en los sistemas gubernamentales que ocupan requerimientos de cambio para mejorar el funcionamiento de estos.

### **2.1. Actividades Realizadas**

#### **2.1.1. Registro de beneficiarios en Sistema Administrativo Municipal Integrado.**

Para realizar los pagos a los empleados y proveedores de las municipalidades se deben registrar en el Sistema Administrativo Municipal Integrado. El registro de dicho beneficiario, si no existe en el sistema aun, se hace en el Centro de Servicios a Usuarios cuando se recibe un formato de solicitud (Ver anexo 1) junto a él una copia del DNI o RTN del beneficiario. Ver Anexo 2

#### **2.1.2. Desbloqueo de Usuarios de SIAFI II y Procesamiento de Cambio de Contraseña.**

Por seguridad una vez que un usuario introduce su contraseña 3 veces y no es la correcta se bloquea por lo que debe solicitar ya sea al correo [sos@sefin.gob.hn](mailto:sos@sefin.gob.hn) o llamando al Centro de Servicios a Usuarios su desbloqueo. Para lo anterior debe proporcionar la siguiente información de seguridad: numero de la institución, nombre de la institución, correo electrónico del usuario, nombre completo, número de DNI y el nombre del Usuario.

Por otro lado, cuando a un usuario del SIAFI II se le olvido su contraseña se avoca a su gestor institucional quien carga una solicitud de cambio de contraseña al sistema SIAFI II. El Centro de Servicio a Usuarios recepción y evalúa si procede o no la solicitud. Si procede entonces se procesa la solicitud y el sistema genera una contraseña temporal al gestor institucional quien debe entregársela al usuario.

### **2.1.3. Desarrollo de actividades en sistemas de pruebas.**

Los usuarios reportan problemas en los sistemas y para poderles apoyar se recrean los escenarios, se plantean escenarios de cómo se debió proceder o en general se experimenta en sistemas de pruebas. Los sistemas de pruebas son gemelos a los sistemas reales y se actualizan, por lo general, cada 24 horas con la información que la institución o municipalidad cargo en el día anterior. Por lo anterior se entiende que “producción” es el sistema real, con el que si el estado pide cuentas se reportara con el sistema de producción. Sistema “pruebas” es el gemelo de producción donde se puede experimentar con el fin de comprobar el: “¿qué pasaría sí?”

El SIAFI II pruebas llamado pruebas6 requiere que se le de acceso a los usuarios que quieran experimentar para lo que se debe hacer un reinicio de contraseña que los gestores o especialistas realizan y comunican al usuario su contraseña. En SIAFI GES se utiliza un Super Usuario, este usuario tiene habilitados todos los botones para experimentar cualquier tipo de prueba. El Super Usuario se debe activar acción que cualquier gestor o activador puede realizar con su usuario siempre en SIAFI GES pruebas llamado pruebasudem.

En el caso del Sistema Administrativo Municipal Integrado se debe crear el usuario tal como se hace en el de producción pues la sección de usuarios de Capacitacionsami (pruebas del Sistema Administrativo Municipal Integrado) no se actualiza conforme al de producción. Capacitacionsami se ocupa principalmente para capacitar a las municipalidades y plantear escenarios cuando los usuarios reportan errores. En estos casos se remite un formato de incidencia en el mostrado en el anexo 3.

### **2.1.4. Creación y Des habilitación de Usuarios en los sistemas de producción.**

Al Centro de Servicios a Usuarios le corresponde la creación de los usuarios en los siguientes sistemas:

SIAFI GES: Creación del Gestor y Activador de RRHH de las instituciones nacionales. Para lo cual deben dirigir un oficio, el formato del anexo 4 y copia de DNI del usuario y autorizador. Esta acción debe venir acompañada de una des habilitación del gestor o activador anterior. Esto se debe a que por institución solo puede haber un gestor y un activador.

TGR-1 y Estados Financieros Consolidados: Los usuarios TGR-1 y Estados Financieros Consolidados por el área de contaduría de la SEFIN mediante un memorando, junto a un formato del anexo 5 y copias de DNI del usuario y autorizador. Con esa información se procede a llenar el formulario de creación en línea y en conjunto con Unidad de Innovación y Tecnología se gestiona la asignación de funciones y sistema al usuario creado. Si requieren de una des habilitación de usuario lo deben expresar en el oficio y memorando con el nombre y DNI de este.

SAMI: Creación de las autoridades de una municipalidad, por ejemplo: el tesorero, el alcalde, el secretario, el encargado de presupuesto o el contador. A estos usuarios se les debe asignar una entidad y su perfil. Otros empleados que laboren en la municipalidad deben ser creados por el tesorero. Se remite el formato del anexo 6 y las DNI del usuario y autorizador. Asimismo, cuando la municipalidad requiere un des habilitación de usuarios remiten este formato seleccionando la respectiva casilla.

#### **2.1.5. Depuración Masiva de usuario de SIAFI GES.**

En SIAFI GES no existía un botón para deshabilitar a un usuario una vez que dejara de laborar en la institución, por lo que los gestores solamente le quitaban las funciones para que no pudiesen hacer nada a nivel de sistema. Sin embargo, al buscarlo el usuario siempre quedaba registrado en la institución y en los casos que se iban a laborar a otra institución los gestores debían hacer una acción manual de migrarlo. En vista de lo anterior se desarrolló un proyecto para crear un botón de “Inactivar” el cual al dar click se borraba totalmente el usuario. Así cuando un usuario se iba de la institución se podía inactivar y si empezaba a laborar en otra institución lo podían crear desde cero. Eliminando así la intervención del Centro de Servicios a Usuarios a nivel institucional.

Ahora bien, seguido a esto proyecto se inactivo de manera masiva a todos los usuarios que se encontraban en un espacio que solamente el Centro de Servicios a Usuarios tiene acceso donde se enviaban los usuarios que a solicitud de las instituciones ya no los querían ver en sus listados una vez que los habían deshabilitados. Ver anexo 7.

### **2.1.6. Creación de funciones de Unidades Ejecutoras y Gerencias Administrativas en SIAFI GES.**

Si bien los gestores pueden crear a los usuarios y los activadores activarlos, si las funciones que tendrá en el sistema no están creadas no se las pueden asignar. Entonces se remite a la Centro de Servicios a Usuarios la creación de las funciones en el sistema para lo cual basta con solicitarlo mediante un correo electrónico. El gestor o especialistas debe asegurarse que existas las estructuras de gerencia y unidad ejecutara para proceder a la creación de las funciones.

Es importante mencionar que esta actividad se realiza principalmente en nuevas instituciones, en proceso de formulación del presupuesto o cuando la institución crea una nueva unidad ejecutora o gerencia administrativa.

### **Capítulo III: Identificación de Propuesta e Impacto Deseable**

En el proceso de práctica se identificaron problemas los cuales se analizarán y se sugerirán mejoras con el fin de solventar estas problemáticas.

#### **3.1. Seguimiento de Casos del Centro de Servicios a Usuarios**

##### **3.1.1. Antecedentes.**

Cuando hay llamadas telefónicas de los usuarios preguntando sobre cómo va el desarrollo de su caso es difícil poder rastrear quien lo está haciendo o le está dando seguimiento. Menos es posible saber cómo va el desarrollo de la solución del caso. Los gestores hasta octubre de 2022 atendieron 1,150 llamadas a las cuales les dedicaron un promedio de 10 min por llamada. Ver Gráfico 1.

##### **3.1.2. Justificación.**

Los gestores invierten tiempo en buscar quien está llevando seguimiento del caso y este tiempo se puede redirigir en otras actividades. Se debe tomar en cuenta que la solución no debe implicar el llenado de un documento o matriz en Excel, esto debido a que los gestores ya deben llenar una por aparte. Así que llenar otra implicaría más carga de trabajo e inversión de tiempo.

##### **3.1.3. Descripción de Propuesta.**

Cada que llega una gestión al CSU y se reenvía el correo para iniciar a atender el usuario se debe crear un ticket. Este ticket una vez creado envía un correo a todos los involucrados más quienes se encuentran en el área de su creación. El ticket contiene la siguiente información: el usuario final afectado, quien creó el ticket y un resumen de la gestión entre otros datos. Este ticket traer remitente s.o.sefin,

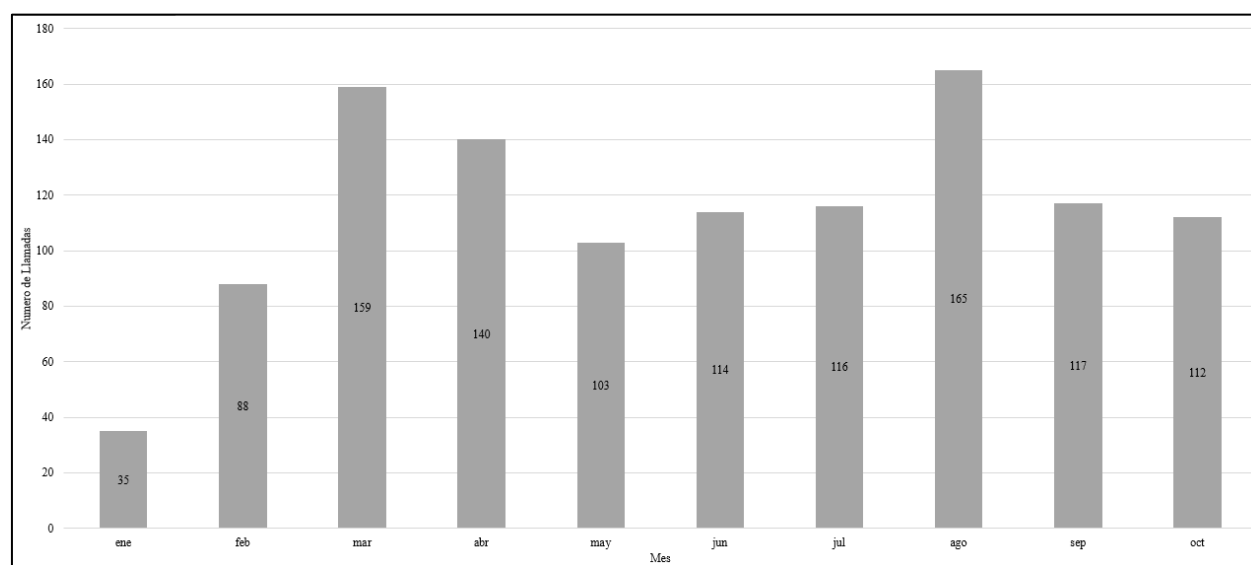
Entonces para solucionar este problema se puede crear una regla en Outlook donde caigan solamente estos correos. De esta forma cuando llegue una llamada con tomar los datos del usuario se podrá filtrar entre esta regla los correos y buscar si ya le está atendiendo y quien lo está haciendo. De esta forma se podrá trasladar la llamada a quien tenga el caso. Una especie de agenda de seguimiento de actividades grupal.

### 3.1.4. Impacto deseado

Reducción en el tiempo de espera del usuario en la llamada mientras se busca quien les está gestionando su caso. En promedio lleva hasta 5 minutos preguntar y encontrar quien lleva el caso, esto se puede reducir a 1 min o 50 segundos en filtrar y encontrar el correo del ticket. Posteriormente trasladar la llamada.

Gráfico 1

*Recuento de Llamadas Atendidas por los Gestores a octubre 2022*



Fuente: Elaboración Propia



## **3.2. Difusión de conocimiento**

### **3.2.1. Antecedentes.**

En el área hay gestores y especialistas, y se manejan diferentes sistemas. El problema es que tanto los gestores como especialistas de alguna forma se han enfocado en un sistema en especial. Así que cuando este gestor o especialista se enferma o tienen que pedir permisos es como quedarse sin el centro de conocimiento de ese sistema. Ya que los demás tienen conocimiento, pero no tan profundo como el de esa persona. Además, existe poca disponibilidad de tiempo. Tanto para recibir capacitaciones como para leer un manual de procedimiento.

### **3.2.2. Justificación.**

Cuando falta el miembro del equipo especializado y llegan casos específicos se debe esperar a que regrese el miembro o bien contactarlo. Generando retrasos en la atención y actividades del usuario. En ocasiones se dirigen a las altas autoridades con quejas del área.

### **3.2.3. Propuesta de Mejora.**

El factor clave para saber si proceder o no en una gestión es saber si la información en el correo está completa y viene correlativa con lo que se ocupa para procesar. Además, el área cuenta con una cultura de compartir conocimiento, tanto así que quien tenga una duda solo debe alzar la voz y preguntar. Crear una especie de check list para proceder o no. Si llega un correo cualquier gestor o especialista debe revisar en esta lista de comprobación que cumpla con los requerimientos mínimos. De esta forma si no cumple lo mínimo el gestor o especialista le puede indicar al usuario que cambios debe hacer y gana tiempo.

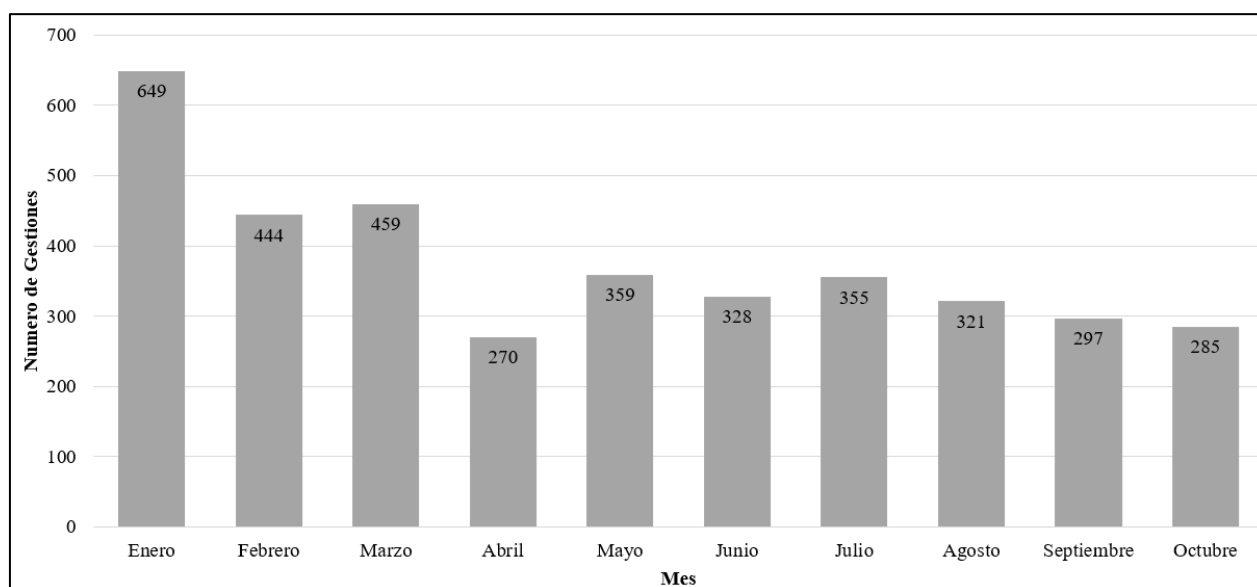
Junto a esto se implementará una dinámica de: Capacitaciones en Minutos. Cuando un especialista o gestor se le asigne un caso especial que solamente él o ella puedan atender, debe llamar a los demás y demostrar cómo se soluciona de esta forma se irá adquiriendo el conocimiento directamente en el campo.

### 3.2.4. Impacto Deseado.

Reducción en la repetición de las mismas preguntas de diferentes gestores, aumento de su conocimiento en los sistemas y disminución de dependencia en un solo gestor o especialista. Por otra parte, disminuir la carga de trabajo de los especialistas para casos muy puntuales y remotos. Los especialistas llegaron a atender 3,767 gestiones a octubre de 2022 como lo muestra el Gráfico 2. La gran mayoría de estas gestiones se repiten en el mismo mes, es decir son recurrentes entonces al ser tan comunes se pueden trasladar a los gestores. La propuesta de mejora pretende reducir las gestiones de los especialistas al menos un 30% al mes.

Gráfico 2

*Recuento de Gestiones de Especialistas a octubre 2022*



Fuente: Elaboración Propia

### **3.3. Desconocimiento del Usuario sobre las Funciones del Centro de Servicios a Usuarios**

#### **3.3.1 Antecedentes.**

Los usuarios en ocasiones no saben cuáles son las funciones del Centro de Servicios a Usuarios como tal por esa razón todo lo que les sucede lo remiten allí, aunque no les corresponda. Esto sucede porque el Centro de Servicios a Usuarios están en contacto directo con los usuarios mediante correo electrónico o llamadas. Esto se repite mucho con las incidencias de SIAFI GES que van a parar ahí y en realidad quien debe recibir el caso es su analista quien determinara si ocupa la intervención del área o no.

#### **3.3.2. Justificación.**

Existe una gran cantidad de correos en la bandeja que no pertenecen al área y aun así hay que invertir tiempo en responderlos y redirigirlos a las áreas que corresponden. Además, esto genera una carga de correos en las bandejas individuales de cada gestor o especialistas. En los casos de SIAFI GES llegan haber desacuerdos entre los gestores o especialistas y usuarios.

Reto e Implicaciones: Consumo mínimo de tiempo para explicarle cuales son las funciones del Centro de Servicio a Usuarios y al mismo tiempo indicarle a donde debe dirigirse.

#### **3.3.3. Propuesta de Mejora.**

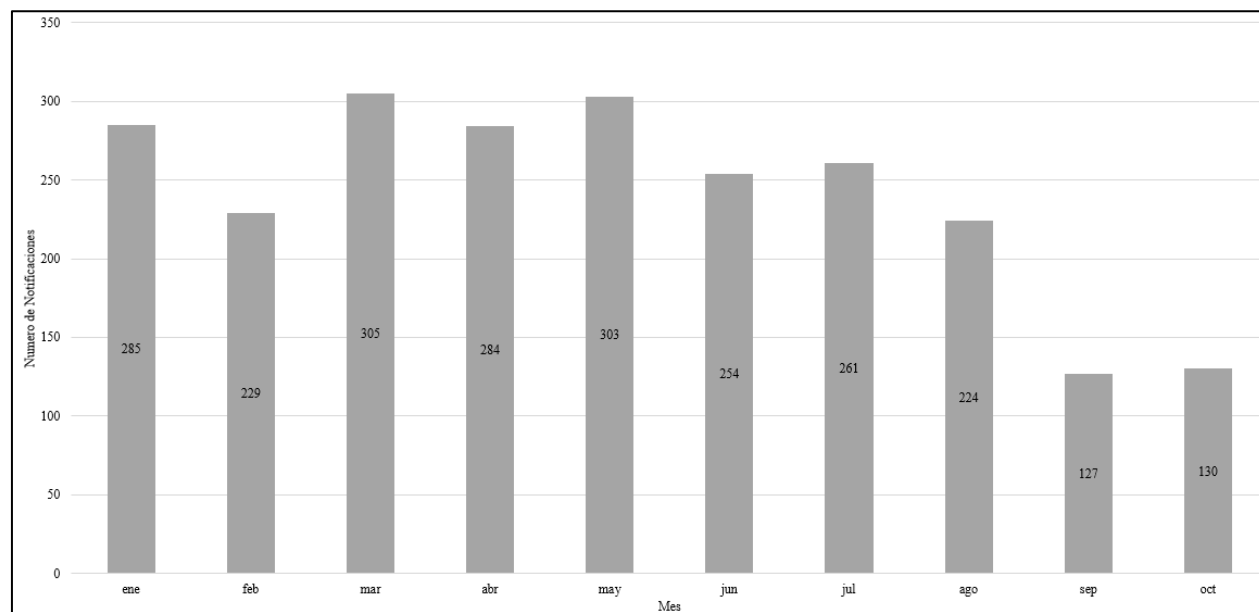
Redactar un correo donde de forma muy clara donde se delimiten las funciones que realiza el Centro de Servicio a Usuarios, además incluir un listado de las consultas más frecuentes con la respuesta de a donde dirigirse. Una vez redactado cada que llegue una consulta que no se pueda resolver en el Centro de Servicio a Usuarios solo se debe copiar y pegar el correo modelo. De esta forma el usuario sabrá donde dirigirse y se ira creando la cultura en usuario de dónde dirigirse específicamente.

#### **3.3.4. Impacto Deseado.**

Disminución de correos mal dirigidos al área. En promedio al día pueden entrar hasta 10 correos que pertenecen a otras áreas que se reportan por los gestores como “Notificaciones”. Con este correo informativo se puede llegar a reducir a 2 consultas que sean muy específicas y el usuario no sepa a donde remitirse realmente. El Gráfico 3 muestra estas gestiones es importante tomar en cuenta que dentro de este recuento hay atenciones donde se explica al usuario como proceder.

### Gráfico 3

#### *Recuento de Notificaciones de los Gestores a octubre 2022*



Fuente: Elaboración Propia

### **3.4. Desconocimiento de cómo Proceder ante ciertas solicitudes.**

#### **3.4.1. Antecedentes.**

Los usuarios no saben cómo proceder cuando por ejemplo desean crear un nuevo usuario en el sistema, aunque en la página web ya están las instrucciones no parecen saber que deben avocarse ahí. Por lo tanto, envían los formatos llenos mal, información incompleta o bien no los envían.

#### **3.4.2. Justificación.**

Retraso en el procesamiento de gestiones por incompletitud de documentos. Generando una serie de intercambios de comunicación. Que se puede llegar a extender hasta por una semana.

#### **3.4.3. Propuesta de Mejora.**

Mejorar la sección de aprendizaje virtual del sitio web con videos cortos (no mayores a 5 min.) donde se explique cómo se llena las solicitudes e incidencias. Así como la documentación adicional que se requiere para proceder en su gestión y generalidades que deben saber con respecto a las solicitudes que hacen o incidencias que reportan. Estos videos deben ser sobre las gestiones más comunes que llegan a diario al área. Debajo de cada video colocar los formatos para esa gestión que se está explicando en el video para que el usuario los pueda descargar de inmediato.

También se debe generar cultura por lo que se puede crear un correo modelo que lo redirija al área de aprendizaje virtual actualizado que el gestor o especialista puede copiar y pegar. De esta forma no debe invertir tiempo en explicarle al usuario lo que está bien o mal si no que el mismo puede identificarlos con los videos.

#### **3.4.4. Impacto Deseado.**

Reducir el tiempo de atención al usuario explicando que está mal de la documentación enviada, que debe añadir o cual es el formato correcto. Hay casos en los que hacer una gestión como una creación de un usuario puede llevar hasta 1 semana porque el usuario no completa la información como debe y tarda en responder. Esto se puede reducir a 1 día ya que, redirigiendo automáticamente al usuario, el gestor no debe invertir tiempo en explicarle y esperar una respuesta que puede llegar hasta el día siguiente. Ese tiempo se redirige a atender gestiones completas que proceden. Estas respuestas también son documentadas como “Notificaciones” que se muestran en el Gráfico 3.

## **3.5. Desconocimiento de Perfiles del Sistema Administrativo Municipal**

### **Integrado**

#### **3.5.1. Antecedentes.**

Los usuarios del sistema cuando solicitan la creación de otra autoridad en ocasiones no saben que desean si un contador, un tesorero, un secretario, etc. porque no saben que funciones a nivel de sistema podrán tener. Los formatos los llenan con cualquier título de autoridad y una vez creado los usuarios se dan cuenta que hay muchas cosas que no pueden hacer por los accesos que tiene por los perfiles dados. Entonces se debe indicar al usuario que perfil es el que en realidad debía solicitar. En un día se pueden recibir hasta 9 solicitudes de creación de una nueva autoridad, para octubre de 2022 se atendieron aproximadamente 2,200 gestiones solo en este sistema.

#### **3.5.2. Justificación.**

Recepción de formatos con perfiles incorrectos por desconocimientos de las funciones en el sistema. Provocando una serie de comunicaciones para educar al usuario en los perfiles existentes y sus funciones a nivel de sistema. Retrasando los procesos de atención en el área y procesos administrativos de la municipalidad.

#### **3.5.3. Propuesta de Mejora.**

Los formatos se encuentran en Excel y se pueden modificar para luego enviarlos a la Unidad de Innovación y Tecnología que publicará la actualización en el sitio web oficial para el sistema. En el mismo formato informar al usuario los perfiles que pueden solicitar y las funciones que tendrán en el sistema. Esto se hará colocando una hoja extra de Excel con una tabla que especifique que perfiles existen, lo que podrán hacer a nivel de sistema y las funciones que se les asignarán cuando se creen los usuarios que soliciten.

En la hoja del formato como tal se agregará un comentario que quede abierto en la celda donde inicia la descripción de funciones (Ver Anexo 6) con el siguiente mensaje: “Remítase a la hoja Perfiles”. De esta forma los usuarios no la pasarán por alto al momento de llenar el formato.

#### **3.5.4. Impacto Deseado.**

Reducir la cantidad de formatos con perfiles incorrectos. En el día al correo entra un aproximado de 9 solicitudes de usuarios para las autoridades de municipalidades ya sean modificación o creaciones que traen nombres de perfiles que no existen o no los que ocupan. Este número de solicitudes incorrectas se deben reducir a 1 con la hoja de perfiles.

## **3.6. Análisis Costo Beneficio de las Propuestas de Mejora**

### **3.6.1. Marco de Análisis.**

#### ***3.6.1.1. Contexto.***

El Centro de Servicios a Usuarios es un área con alta demanda de atención por parte de los usuarios. La mayor parte de las atenciones brindadas a los usuarios resultan en pequeñas capacitaciones por teléfono sobre cómo funcionan los sistemas, como proceder ante ciertas solicitudes o a donde remitirse para resolver su problema. En las atenciones por correo electrónico es intercambio de comunicaciones que pueden durar hasta una semana.

#### ***3.6.1.2. Rendimiento Actual.***

Los gestores del Centro de Servicios a Usuarios atendieron un total de 1,149 llamadas a octubre de 2022, redirigieron 2,402 correos a otras áreas de atención y los especialistas atendieron un total de 3,767 gestiones.

#### ***3.6.1.3. Oportunidades.***

Los tiempos de atención a los usuarios se extienden por la inexistencia de prácticas que agilicen las explicaciones a los usuario y herramientas que motiven a los usuarios a utilizarlas.

#### ***3.6.1.4. Desempeño Futuro Proyectado con el Statu Quo.***

Los tiempos de atención se mantendrán o incluso se extenderán de 30 minutos a una hora. Esto provocara que los gestores detengan sus operaciones normales y utilicen más tiempo de su horario laboral a dar capacitaciones por teléfono o correo electrónico.

#### ***3.6.1.5. Riesgo del Statu Quo.***

Aunque no se exigen metas, hay gestiones que se deben realizar el mismo día que ingresan. Con el fin de poder atender estas gestiones prioritarias, que se debieron atender en horario laboral, se solicitan horas extras para poder acaparar la demanda de solicitudes, incidentes e incidencias del día laboral.



### 3.6.2. Costo Beneficios.

El Centro de Servicios a Usuarios cuenta con el siguiente personal: jefe del CSU, cinco gestores de usuarios y tres especialistas. Los cuales cuentan con los salarios detallados en la Tabla 2 para una jornada laboral normal. Estos representan los beneficios en este contexto, pues con las propuestas de mejora planteadas la jornada laboral no incluirá horas extra de trabajo o no tan extensas. Dicho de otra forma, la jornada laboral será utilizada de la manera más eficiente posible así que pagar el salario mensual normal resulta en un beneficio para la administración y atención de los sistemas gubernamentales.

Tabla 2

*Salarios Mensuales de los Miembros del Centro de Servicios de Usuarios*

Miembro del CSU	Salario Mensual	Salario Diario	Salario por Hora
Jefe	L. 40,000.00	L. 1,333.33	L. 166.67
Especialista SIAFI II	L. 30,000.00	L. 1,000.00	L. 125.00
Especialista SAMI	L. 30,000.00	L. 1,000.00	L. 125.00
Especialista SIAFI GES	L. 30,000.00	L. 1,000.00	L. 125.00
Gestor de Usuarios 1	L. 28,000.00	L. 933.33	L. 116.67
Gestor de Usuarios 2	L. 28,000.00	L. 933.33	L. 116.67
Gestor de Usuarios 3	L. 28,000.00	L. 933.33	L. 116.67
Gestor de Usuarios SIAFI II	L. 35,000.00	L. 1,166.67	L. 145.83

Fuente: Elaboración Propia

En cambio, lo que si son costos es el valor de las horas extra, pues al no utilizar eficientemente la jornada laboral se debe invertir en un costo extra para poder atender las gestiones. El CSU generalmente hace jornadas de horas extra hasta 9 p.m. los costos por horas extra se describen en la Tabla 3. Las horas extra en la Secretaría de Finanzas corren a partir de la 6 p.m. y en un mes se pueden aprobar un máximo de 30 horas extra.

Tabla 3

*Costos por Horas Extra de los Miembros del Centro de Servicios a Usuarios*

Miembro del CSU	Salario por Hora	6 p.m. – 7 p.m.	7 p.m. – 9 p.m.	Total, a recibir
Jefe	L. 166.67	L. 208.33	L. 500.00	L. 7,083.33
Especialista SIAFI II	L. 125.00	L. 156.25	L. 375.00	L. 5,312.50
Especialista SAMI	L. 125.00	L. 156.25	L. 375.00	L. 5,312.50
Especialista SIAFI GES	L. 125.00	L. 156.25	L. 375.00	L. 5,312.50
Gestor de Usuarios 1	L. 116.67	L. 145.83	L. 350.00	L. 4,958.33
Gestor de Usuarios 2	L. 116.67	L. 145.83	L. 350.00	L. 4,958.33
Gestor de Usuarios 3	L. 116.67	L. 145.83	L. 350.00	L. 4,958.33
Gestor de Usuarios SIAFI II	L. 145.83	L. 182.29	L. 437.50	L. 6,197.92

Fuente: Elaboración Propia

Por tanto, los beneficios totales mensuales ascienden a L. 249,000.00 y los costos totales mensuales ascienden a L. 44,093.75 los costos beneficios netos son L. 204,906.25 y la relación costo beneficio es de 5.65. En conclusión, adoptar estas nuevas prácticas para utilizar la jornada laboral más eficientemente genera un beneficio positivo y una relación positiva. Es importante mencionar que este análisis de coste beneficio es aplicable en temporadas bajas de trabajo. No durante el último mes de formulación del presupuesto y cierre de año pues estas jornadas llegan a la 2 a.m. por motivos de fuerza mayor necesarias.

## **Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

1. El Centro de Servicios a Usuarios cuenta con una gran carga de trabajo por dos razones: son la primera línea de contacto con el usuario externo y segundo esta área solo existe en Tegucigalpa; es decir, que se atienden todos los problemas de sistema y solicitudes a nivel nacional. En vista de lo anterior es un área altamente demanda que en ocasiones especiales como la formulación de presupuesto deben trabajar turnos de hasta 16 horas diarias o más.

2. Las actividades que se realizan en el área se pueden resumir en tres grupos a grandes rasgos: La creación de usuarios, apoyo en la solución de problemas con el sistema y requerimientos de cambio para mejorar los sistemas. Estas gestiones se trabajan muy en conjunto con la Unidad de Innovación y Tecnología y Soporte Técnico. Durante la práctica se dio la oportunidad de participar en todas ellas e identificar problemas que se enfocan principalmente en usar el tiempo de trabajo más eficientemente.

3. Conocimientos como los de cómo desarrollar sistemas amigables con los usuarios, cuenta financiera, contabilidad, legales, innovación y programación fueron imprescindibles para desenvolverse en el área. Actividades como la identificación y resolución de problemas en el Sistema Administrativo Municipal Integrado requerían de conocimientos de la cuenta financiera y programación para comprender los errores de usuarios o de sistema. Cuando se creaban usuarios se debía tener presente el marco legal bajo el que se desarrollaban y las implicaciones de crearlos.

4. Se identificaron cinco mayores oportunidades de mejorar: Seguimiento de los casos, dependencia en un solo gestor o especialista para cierto sistema, el desconocimiento de las funciones del Centro de Servicios a Usuarios, desconocimiento de los procedimientos de creación de usuarios y las funcionalidades de los perfiles a nivel del Sistema Administrativo Municipal Integrado.

5. Se sugirió para las oportunidades de mejora en primer lugar crear una regla en Outlook donde se remitan los correos de los tickets creados para hacer una especie de agenda común, un correo modelo donde se definan las funciones y gestiones en las que el Centros de Servicios a Usuarios pueden apoyar y así misma información para redirigirlos a otras áreas según lo que requieran. En tercer lugar, mejorar la plataforma de aprendizaje virtual en la página web de la institución con videos explicativos de las gestiones más comunes. En el sistema municipal una modificación al formato de solicitud de usuarios con la información de los perfiles.

## **4.2. Recomendaciones**

### **4.2.1. Recomendaciones a la Institución.**

1. Cuando se presenten casos de quejas de los usuarios porque no han sido atendidos o no como ellos deseaban. Realizar un seguimiento e investigación profunda del caso para evitar malos atendidos o acciones sin previo aviso.

2. Retomar las actividades donde los gestores y especialistas expresaban sus historias de éxito y factores que les impedían trabajar cómodamente con el fin de buscar más oportunidades de mejora.

3. Programar mas capacitaciones para los nuevos usuarios de los sistemas gubernamentales, en especial como proceder en escenarios específicos. Con el fin de aligerar la carga del área.

### **4.2.2. Recomendaciones a los Estudiantes.**

1. Siempre, existe algo que mejorar y una vez aplicado se debe supervisar y volver a mejorar. Ese es el principio de la calidad, la mejora continua y la innovación es importante para mantener con vida una empresa.

2. Se puede tener todo el conocimiento de cómo proceder en cada una de las situaciones que se presenten, pero eso nunca va a superar a la experiencia, por lo tanto, lo mejor que se puede hacer en la práctica profesional es sentarse, observar, anotar y aprender de los que tienen años trabajando.

3. Absolutamente todo el conocimiento obtenido en la universidad sirve para desarrollarse en el ámbito laboral y probar que se cuenta con las competencias suficientes de un profesional. Por eso cada taller o capacitación se debe tomar.

## Referencias Bibliográficas

Álvarez, D. (2021). *Cálculo de Horas Extras - Warning: TT: undefined function: 32 CALCULO*

*DE HORAS EXTRAS Todo negocio o - Studocu.*

<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-cristiana-evangelica-nuevo-milenio/derecho-laboral-2/calculo-de-horas-extras/8071276>

Campos, M. (s. f.). Quienes Somos. *SEFIN*. Recuperado 20 de agosto de 2022, de

<https://www.sefin.gob.hn/quienes-somos/>

Campos, M. (s. f.). Aprendizaje Virtual. *SEFIN*. Recuperado 12 de septiembre de 2022, de

<https://www.sefin.gob.hn/aprendizaje-virtual/>

*Decreto-PCM-008-97-Organizacion-Competencias-Ejecutivo-Comercio-Interior-y-Exterior.pdf.*

(s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2022, de <https://sde.gob.hn/wp-content/uploads/2017/09/Decreto-PCM-008-97-Organizacion-Competencias-Ejecutivo-Comercio-Interior-y-Exterior.pdf>

MacNeil, C. (2022, julio 14). *Análisis de coste-beneficio: 5 pasos para tomar mejores decisiones*

• *Asana*. Asana. <https://asana.com/es/resources/cost-benefit-analysis>

Rodrigo, R. (2020, septiembre 19). ▷ Modelo de cambio de 3 etapas de Lewin: Descongelar,

cambiar y volver a congelar. *Estudyando*. [https://estudyando.com/modelo-de-cambio-de-](https://estudyando.com/modelo-de-cambio-de-3-etapas-de-lewin-descongelar-cambiar-y-volver-a-congelar/)

[3-etapas-de-lewin-descongelar-cambiar-y-volver-a-congelar/](https://estudyando.com/modelo-de-cambio-de-3-etapas-de-lewin-descongelar-cambiar-y-volver-a-congelar/)

*SAMI*. (s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2022, de [https://www.sefin.gob.hn/wp-](https://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/SAMI/conceptos.html)

[content/uploads/SAMI/conceptos.html](https://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/SAMI/conceptos.html)

*Transparencia SAMI*. (s. f.). Recuperado 12 de septiembre de 2022, de

<http://transparenciasami.sefin.gob.hn/SitePages/NewMain.aspx>

*Unidad Ejecutora.* (s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2022, de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100770&view=article&catid=27&id=375&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100770&view=article&catid=27&id=375&lang=es-ES)

## Glosario

**Unidad Ejecutora:** Es la encargada de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión y procesamiento de las tareas encomendadas en su área de trabajo. (*Unidad Ejecutora*, s. f.)

**Centro de Servicios a Usuarios (CSU):** Unidad Ejecutora dentro del sexto piso de la Secretaría de Finanzas en la Unidad de Modernización que se dedica a la atención únicamente a usuarios de los sistemas gubernamentales. (Campos, s. f.)

**Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI):** es un conjunto de subsistemas y módulos informáticos integrados, para la planificación, gestión y control de los recursos del Estado, permitiendo que cada usuario, en la Unidad en la cual presta servicios, alimente la información una sola vez y en tiempo real en el sistema. Lo componen subsistemas como SIAFI GES, SIAFI II, Nuevo SIAFI, SSO SIAFI GES. (Campos, s. f.)

**Sistema de Administración Municipal Integrado (SAMI):** es una herramienta de Administración Financiera en el cual se registran operaciones presupuestarias, de contabilidad, de tesorería, de crédito público cuyo origen de estas transacciones se deriva de una gestión administrativa de las diferentes dependencias del gobierno local. (Campos, s. f.)

**Errores de Usuarios:** Error que se generan en el sistema por el desconocimiento de uso del usuario, y no porque el sistema este fallando en realidad. (Campos, s. f.)

**Entidad:** En SAMI es la mancomunidad o municipalidad a la que el usuario pertenece.

**Función:** Es el nivel de acceso al SIAFI GES que tendrá un usuario y por ende el trabajo que desempeñará en la institución. Por ejemplo, un Analista tiene acceso a ciertas funciones en el sistema que son distintas a las que tiene un Administrador. (Campos, s. f.)

**Perfil:** Es el nivel de acceso al SAMI o SIAFI II que tendrá un usuario y por ende el trabajo que desempeñará en la municipalidad, mancomunidad o institución. Por ejemplo, un contador tiene acceso a ciertas áreas del sistema que son distintas a las que tiene el encargado de presupuesto. (Campos, s. f.)



**Incidente:** Son problemas del sistema o errores de usuarios que ocurren en lo interno de la institución (SEFIN). (Campos, s. f.)



Incidencia: Son problemas del sistema o errores de usuarios que ocurren en lo externo de la institución (SEFIN) por ejemplo, los problemas con SAMI reportados por las municipalidades. (Campos, s. f.)

## Anexos

### Anexo 1: Formato de Solicitud SAMI

	<p><b><u>Municipalidad / Mancomunidad</u></b></p> <p><u>0</u></p> <p><b>Solicitud</b></p>	
<p><b>Municipalidad/ Mancomunidad:</b> _____</p> <p><b>Nombre Completo:</b> _____</p> <p><b>Número de Identidad:</b> _____</p> <p><b>Fecha de Solicitud:</b> _____</p> <p><b>Sistema:</b> _____</p>		

#### Descripción de la Solicitud

**Tipo de Expedientes:** \_\_\_\_\_

**Numero de Expedientes:** \_\_\_\_\_

**Nota:** favor imprimir esta hoja, escanearla y enviarlo al correo [sos@sefin.gob.hn](mailto:sos@sefin.gob.hn)


**Tomar en Cuenta:** Para procesar esta solicitud debe venir debidamente firmada y sellada, con la información completa y su debido documento respaldo adjunto.

Firma y sello



---

Documento o Captura Adjunta

## Anexo 2: Ticket para Registro de Proveedor en SAMI

 Solicitud Ir

Ortiz, Margie [Cerrar sesión](#) (Cerrar ventana)

Archivo Ver Actividades Acciones Buscar (E) Informes Ventana Ayuda  

Detalles de la solicitud: 165062 [Editar](#) [Crear orden de cambio](#) [Crear incidente\(S\)](#) [Perfil rápido\(Q\)](#)

Cliente: SEFIN

Solicitante	Usuario final afectado	Área de solicitud	Estado	Prioridad
	Mejia Oseguera, Madelyn Nicoll	SEFIN.UDEM.Gestión SI Alcaldías	Resuelto	Ninguno

^ Detalles

Autor de la notificación	Asignatario	Grupo	Elemento de configuración
Ortiz, Margie Phamela	Ortiz, Margie Phamela	Centro de Servicio a Usuarios SAMI	
Severidad	Urgencia	Impacto	¿Activo?
		Ninguno	Sí
ID del cargo	Fecha/hora de devolución de la llamada	Código de resolución	Método de resolución
		Acceso Usuario Sistemas	Correo Electronico
Cambio	Causado por orden de cambio	Ticket de sistema externo	

^ Información del resumen

Resumen	Tiempo total de actividad		
Solicitud de registro de proveedor SAMI La Masica	00:00:43		
Descripción			
Solicitud de registro de proveedor SAMI La Masica			
Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
19/08/2022 17:00:07	19/08/2022 17:03:53	19/08/2022 17:03:53	

## Anexo 3: Formato de Incidencia SAMI



**Municipalidad / Mancomunidad**

0



### INCIDENCIA

**Municipalidad/ Mancomunidad:** \_\_\_\_\_

**Nombre Completo:** \_\_\_\_\_

**Número de Identidad:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Solicitud:** \_\_\_\_\_

**Sistema:** \_\_\_\_\_

#### Descripción de la Incidencia

**Tipo de Expedientes:** \_\_\_\_\_

**Numero de Expedientes:** \_\_\_\_\_


**Nota:** favor imprimir esta hoja, escanearla y enviarlo al correo [sos@sefin.gob.hn](mailto:sos@sefin.gob.hn)

**Tomar en Cuenta:** Para procesar esta incidencia debe venir debidamente documentada, pantallas del error en sistema.



**Documento o Captura Adjunta**

---

## Anexo 4: Formato de Solicitud SIAFI GES



	<b>REPUBLICA DE HONDURAS</b> <b>SECRETARIA DE FINANZAS</b> <b>Unidad de Modernización</b>	
<b>SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA INTEGRADA</b> <b>SOLICITUD DE USUARIO SSO</b>		
<b>Institución:</b> <input style="width: 50px;" type="text"/>	Nombre _____	<b>Fecha de Solicitud:</b> ____ / ____ / ____ <small>Día / Mes / Año</small>
<b>GA:</b> <input style="width: 30px;" type="text"/>	Nombre _____	
<b>UE:</b> <input style="width: 30px;" type="text"/>	Nombre _____	
<b>Tipos de Registros:</b> <input type="checkbox"/> Creación * <input type="checkbox"/> Cambio de Clave <input type="checkbox"/> Modificación		
* Adjuntar Fotocopia de Documento de Identidad en caso de Creación de Usuario.		
<b>USUARIO:</b> <input style="width: 250px;" type="text"/> ( * Dejar en blanco si es Creación)		
<b>DATOS DE USUARIO:</b>		
<b>Pais de Residencia</b> _____		
<b>Nro. Documento (Id / Pasaporte):</b> <input style="width: 250px;" type="text"/>		
<b>Primer Nombre:</b> _____		<b>Segundo Nombre:</b> _____
<b>Primer Apellido:</b> _____		<b>Segundo Apellido:</b> _____
<b>Cargo:</b> _____		
<b>E-mail:</b> _____		
<b>Teléfono 1:</b> <input style="width: 150px;" type="text"/>	<b>Telefono 2:</b> <input style="width: 150px;" type="text"/>	
<b>AUTORIZADOR:</b>		
<b>Nro. Documento (Id / Pasaporte)</b> <input style="width: 250px;" type="text"/>		
<b>Nombres y Apellidos</b> _____		
<b>Cargo:</b> _____		
* Adjuntar Fotocopia Doc. de Identidad del Autorizador en caso de creación de Gestor de Usuarios y/o Autori		
<b>INSTRUCCIONES DE OPERACION:</b>		
<b>Descripción de las Funciones a asignar al Usuario</b>	<b>Codigo GA</b>	<b>Codigo UE</b>
* Indicar última línea.		
<b>OBSERVACIONES:</b> _____		
_____ <b>Firma Autorizador</b>	_____ <b>Firma Usuario Solicitante</b>	

## Anexo 5: Formato de Solicitud TGR-1 y Estados Financieros Consolidados

 <b>Finanzas</b> <small>Gobierno de la República</small>	<b>REPUBLICA DE HONDURAS</b> <b>SECRETARIA DE FINANZAS</b> Unidad de Modernización	 <b>UDEM</b> <small>UNIDAD DE MODERNIZACIÓN</small>										
<b>SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA INTEGRADA</b> <b>SOLICITUD DE USUARIO PARA ACCESO AL TGR-1</b>												
Institución: <input style="width: 50px;" type="text"/> _____ <small>Nombre</small>	Fecha de Solicitud:    /    / <small>Día / Mes / Año</small>											
GA: <input type="checkbox"/> _____ <small>Nombre</small>												
UE: <input type="checkbox"/> _____ <small>Nombre</small>												
Tipos de Registros: <input type="checkbox"/> Creación * <input type="checkbox"/> Modificación												
<b>DATOS DE USUARIO:</b>												
Nro. Documento (Id / Pasaporte): <input style="width: 250px;" type="text"/>												
Primer Nombre: _____ Segundo Nombre: _____												
Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____												
Fecha de Nacimiento:    /    /                      Correo Electronico: _____												
Cargo: _____												
Dirección de Trabajo: _____												
Teléfono 1: <input style="width: 100px;" type="text"/> Telefono 2: <input style="width: 100px;" type="text"/>												
<b>AUTORIZADOR:</b>												
Primer Nombre: _____ Segundo Nombre: _____												
Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____												
Fecha de Nacimiento:    /    /                      Correo Electronico: _____												
Cargo: _____												
Dirección de Trabajo: _____												
Teléfono 1: <input style="width: 100px;" type="text"/> Telefono 2: <input style="width: 100px;" type="text"/>												
<b>INSTRUCCIONES DE OPERACION:</b>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Descripción de la Función</th> <th style="width: 30%;">Cod. Función</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Descripción de la Función	Cod. Función									
Descripción de la Función	Cod. Función											
<small>* Indicar última línea.</small> <b>OBSERVACIONES:</b> _____												
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">           * Es de carácter obligatorio adjuntar fotocopia de la Tarjeta de Identidad tanto del Usuario como del Autorizador         </div>												
_____ <b>Firma y Sello del Autorizador</b>	_____ <b>Firma Usuario Solicitante</b>											




## Anexo 6: Formato de Solicitud Sistema Administrativo Municipal Integrado



	<b>REPUBLICA DE HONDURAS</b> <b>SECRETARIA DE FINANZAS</b> <b>Unidad de Modernización</b>					
<b>SISTEMA DE ADMINISTRACION MUNICIPAL INTEGRADO</b> <b>SOLICITUD DE USUARIO</b>						
<b>Municipio:</b> _____						
<b>Departamento:</b> _____	<b>Fecha de Solicitud:</b> /     / <small>Día / Mes / Año</small>					
<b>Tipos de Registros:</b> <input type="checkbox"/> Creación * <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Reinicio de Clave <input type="checkbox"/> Inhabilitación						
<small>* Adjuntar Fotocopia de Documento de Identidad en caso de Creación de Usuario.</small>						
<b>SISTEMA A USAR:</b> <input type="checkbox"/> SAMI <input type="checkbox"/> Rendición GL						
<b>DATOS DE USUARIO:</b>						
<b>Identidad:</b> _____						
<b>Nombres</b> _____						
<b>Apellidos:</b> _____						
<b>Dirección:</b> _____						
<b>Teléfono:</b> _____						
<b>Cargo :</b> _____						
<b>E-mail :</b> _____						
<b>AUTORIZADOR:</b>						
<b>Identidad:</b> _____						
<b>Nombres y Apellidos:</b> _____						
<b>Cargo:</b> _____						
<small>* Adjuntar Fotocopia Doc. de Identidad del Autorizador en caso de creación</small>						
<b>INSTRUCCIONES DE OPERACION:</b>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"> <b>Descripción de los Perfiles a asignar al Usuario</b> </td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"> </td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"> </td> </tr> <tr> <td style="height: 15px;"> </td> </tr> </table>			<b>Descripción de los Perfiles a asignar al Usuario</b>			
<b>Descripción de los Perfiles a asignar al Usuario</b>						
<small>* Indicar última línea.</small>						
<b>OBSERVACIONES:</b> _____						
<hr style="width: 100%;"/> <b>Firma Autorizador</b>		<hr style="width: 100%;"/> <b>Firma Usuario Solicitante</b>				



## Anexo 7: Ticket para Depuración o Limpieza de Bandeja Masiva de Usuario SIAFI GES

 Solicitudes Ir

Ortiz, Margie [Cerrar sesión](#) [Cerrar ventana](#)

Archivo Ver Actividades Acciones Buscar Informes Ventana (\$) Ayuda  

**Detalles de la solicitud: 165017** [Editar](#) [Crear orden de cambio](#) [Crear incidente\(\\$\)](#) [Perfil rápidoQ](#)

Cliente: SEFIN

Solicitante	Usuario final afectado	Área de solicitud	Estado	Prioridad
	Martinez Diaz, Jose Antonio	SEFIN.UDEM.Siafi-Ges	Resuelto	Ninguno

**^ Detalles**

Autor de la notificación	Asignatario	Grupo	Elemento de configuración
Ortiz, Margie Phamela	Ortiz, Margie Phamela	Nivel de NyP II SIAFI-GES	
Severidad	Urgencia	Impacto	¿Activo?
		Ninguno	SÍ
ID del cargo	Fecha/hora de devolución de la llamada	Código de resolución	Método de resolución
		Acceso Usuario Sistemas	Correo Electronico
Cambio	Causado por orden de cambio	Ticket de sistema externo	

**^ Información del resumen**

Resumen	Tiempo total de actividad		
Solicitud de limpieza de bandeja SIAFI GES Inst. 35	00:00:48		
Descripción			
Solicitud de limpieza de bandeja SIAFI GES Inst. 35			
Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
19/08/2022 10:32:29	19/08/2022 10:47:52	19/08/2022 10:47:52	

## **Apéndices**

1. Lineamientos Básicos Atenciones CSU - Rev Julissa Rivera.
2. Consolidado de Estadistas CSU 2022