

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



DIRECCIÓN DE EGRESOS

PROGRAMA ANUAL
de trabajo 2020



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 2 de 17

Índice

PRESENTACIÓN	3
SIGLAS Y ACRONIMOS	4
OBJETIVOS	5
ALINEACIÓN	6
Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT	7
METAS	7
CALENDARIO DE ACTIVIDADES	9
RESPONSABLES	10
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS	12
CONCLUSIONES	17



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 3 de 17



PRESENTACIÓN

Programa Anual de Trabajo (PAT) de la Dirección de Egresos

Esta Dirección de Egresos tiene la responsabilidad de administrar y controlar los recursos financieros con los que cuenta el Ayuntamiento, los cuales son utilizados para el cumplimiento oportuno del pago de obligaciones, bienes y servicios que son necesarios para llevar a cabo las actividades y programas de servicio establecidos por cada una de las áreas administrativas del Municipio.

A su vez se tiene como objetivo apoyar a la Tesorería Municipal en el control y administración de los recursos propios y federales que permitan optimizar el manejo del presupuesto de egresos anual, en estricto apego a la normatividad presupuestaria y con una planeación y programación del presupuesto municipal alineado al Plan de Municipal de Desarrollo 2018-2021

Por ende, este Programa pretende profesionalizar el servicio de atención a usuarios de esta Dirección, con funcionarios capaces y preparados en el ejercicio de su función, de acuerdo con los ejes rectores y líneas transversales que se suman a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal de Veracruz.

	<p style="text-align: center;">AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ DIRECCIÓN DE EGRESOS PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO</p>		
<p>Clave del documento:</p>	<p>Fecha de emisión: 21/02/2020</p>	<p>Revisión:</p>	<p>Página Página 4 de 17</p>

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AS400: Sistema oficial de registros

C.H.: Comisión de Hacienda

SPEI: Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios, también llamados, transferencias electrónicas

MIR: Matriz de Indicadores para resultados

PMD: Plan Municipal de Desarrollo

MML: Metodología de Marco Lógico

PAT: Programa anual de trabajo



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 5 de 17

OBJETIVOS

1.5 Implementar estrategias para el pago fluido y oportuno

Realizar las erogaciones de la Administración Municipal de manera oportuna y eficiente

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TEMATICA DEL PROGRAMA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
Te quiero en marcha	Diseñar estrategias para cumplir con un pago fluido y oportuno	Dirección de Egresos



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:



Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 6 de 17

ALINEACIÓN

EJE DEL PMD	OBJETIVOS GENERAL	PROGRAMA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	LINEAS DE ACCION
EJE 2 Te quiero en marcha	Hacer más eficiente los servicios de la administración municipal priorizando la atención ciudadana, simplificando los tramites y servicios con mecanismos de innovación y sustentabilidad, realizando reducciones en el gasto, y transparentando el uso de los recursos públicos como un gobierno abierto y cerca o a sus ciudadanos.	PROGRAMA 1 Marchando con eficacia	OBJETIVO 1.5 Implementar estrategias para el pago fluido y oportuno	ESTRATEGIA 1.5.1 Disminuir los tiempos de respuesta para el pago a proveedores y personal	1.5.1.1 Otorgar atención a proveedores y demás usuarios mediante distintos canales de comunicación. 1.5.1.2 Llevar de manera eficiente y transparente los pagos al interior de la administración municipal

	<p style="text-align: center;">AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ DIRECCIÓN DE EGRESOS PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO</p>		
Clave del documento:	Fecha de emisión: 21/02/2020	Revisión:	Página Página 7 de 17

Contribución de los programas presupuestarios, a los objetivos del PAT

LINEAS DE ACCIÓN	PROGRAMA PRESUPUESTADO
	Marchando con eficiencia y eficacia
1.5.1.1 Otorgar atención a proveedores y demás usuarios mediante distintos canales de comunicación.	✓
1.5.1.2 Llevar de manera eficiente y transparente los pagos al interior de la administración municipal	✓

METAS



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 8 de 17

Atención a Proveedores y demás usuarios, mediante distintos canales de comunicación

Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta cuantitativa anual
Dar un servicio de atención amable y útil a nuestros usuarios que se presentan de manera física, así como a los usuarios que eligen la vía telefónica mediante acciones que den respuesta e información a sus peticiones.	Acciones	5661

Pagos realizados

Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta cuantitativa anual
Dar el servicio de pago oportuno tanto a nuestros proveedores, como a nuestros usuarios internos vinculados a un derecho o servicio como empleados Municipales diferentes a la nómina normal. Los pagos son realizados en efectivo, a través de depósitos Bancarios y por transferencia vía Banca electrónica.	No. De pagos	7434

Pago y comprobación de Nómina

Descripción de la Actividad	Unidad de Medida	Meta cuantitativa anual
A toda persona que labora para el Ayuntamiento de Veracruz, se le realiza su pago de Nómina quincenalmente.	Personas	66216



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 10 de 17

1	Dar un servicio de atención amable y útil a nuestros usuarios que se presentan de manera física, así como a los usuarios que eligen la vía telefónica mediante acciones que den respuesta e información a sus peticiones.	504	463	644	400	300	300	350	400	550	700	600	450	5661
2	Dar el servicio de pago oportuno a nuestros proveedores, a través de transferencias electrónicas o cheques.	362	304	618	550	500	500	600	750	600	800	750	1100	7434
3	Pago de Nómina quincenalmente, así como los pagos vinculados a un derecho o servicio como empleados Municipales diferentes a la nómina normal (Apoyos y beneficios sindicales). Los pagos son realizados en efectivo y mediante vía banca electrónica.	5290	5402	5324	5300	5500	5650	5500	5350	5750	5600	5300	6250	66216
4	Revisiones de procesos importantes vinculados a reembolsos de gastos, cheques en cartera y en tránsito, así como el control de las cuentas bancarias, dejando evidencia de ello a través de la generación de reportes que hacen constar su cumplimiento.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5	Realizar el pago de Becas Municipales, cubriendo toda la formalidad y normatividad que exige la entrega de apoyos económicos educativos.	0	0	0	0	0	0	0	10,000	0	0	0	0	10,000

RESPONSABLES



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 11 de 17

ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		nombre	puesto
1	Dar un servicio de atención amable y útil a nuestros usuarios que se presentan de manera física, así como a los usuarios que eligen la vía telefónica mediante acciones que den respuesta e información a sus peticiones.	Rosalía Hernández Gutiérrez Andrea García Pegueros Karla Patricia Guerrero Romero	-Secretaria -Auxiliar Administrativo -Auxiliar Administrativo
2	Dar el servicio de pago oportuno tanto a nuestros proveedores, como a nuestros usuarios internos vinculados a un derecho o servicio como empleados Municipales diferentes a la nómina normal. Los pagos son realizados en efectivo, a través de depósitos Bancarios y por transferencia vía Banca electrónica.	Berenice Rodríguez Vargas José Morteo Toral Karla Patricia Guerrero Romero	-Coordinación Administrativa -Auxiliar de Cheques -Auxiliar Administrativo
3	A toda persona que labora para el Ayuntamiento de Veracruz, se le realiza su pago de Nómina quincenalmente.	José Israel Díaz Pacheco	-Auxiliar de pago de Nómina
4	Se miden revisiones de procesos importantes y se deja evidencia de ello a través de la generación de reportes que hacen constar su cumplimiento.	Berenice Rodríguez Vargas Karla Patricia Guerrero Romero Marycarmen Rivera Pagola	-Coordinación Administrativa -Auxiliar Administrativo -Coordinación de Bancos



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 12 de 17

5	Consiste en la realización del pago cubriendo toda la formalidad y normatividad que se exigen la entrega de apoyos económicos educativos.	<p>Berenice Rodríguez Vargas Marycarmen Rivera Pagola Rosalía Hernández Gutiérrez Andrea García Pegueros Karla Patricia Guerrero Romero Gustavo Carmona Ramírez José Israel Diaz Pacheco José Morteo Toral</p>	<p>-Coordinación Administrativa -Coordinación de Bancos -Secretaria -Auxiliar Administrativo -Auxiliar Administrativo -Analista de programas y Proyectos -Auxiliar de pago de Nómina -Auxiliar de Cheques</p>
---	---	--	---

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos del Programa					
Programa Presupuestario	Pago Fluido y Oportuno	Unidad Responsable	Dirección de Egresos	Enfoque Transversal	Innovación
Alineación					



**AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**



Clave del documento:	Fecha de emisión: 21/02/2020	Revisión:	Página 13 de 17
----------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------

Nombre del eje:	Te Quiero en Marcha		
Objetivo	1.5 Implementar estrategias para el pago fluido y oportuno		
Plan Estatal de Desarrollo	I - Política y Gobierno II - Política Económica	Programa Sectorial	
Plan Nacional de Desarrollo	Ejes Generales: Gobierno -Economía	-Políticas y Programa Sectorial	

Clasificación Funcional									
Finalidad	Función		Subfunción						Actividad Institucional

Resultados											
Nivel	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES								MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
		Nombre del Indicador	Método de calculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea Base	Meta		
FIN	1.-Ser una institución eficaz y responsable que maximiza la productividad, servicio y recursos económicos Presupuestados, en beneficio de un Veracruz con mayores servicios.	Porcentaje de finiquitos pagados en tiempo y forma.	No. Finiquitos atendidos/Cheque de finiquitos x 100	Gestión	Eficacia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Evaluación de lo planeado	Que exista desacuerdo y se acuda a instancias legales (Demanda)
	2.- Dar seguridad en el servicio de pago mediante entrega de tarjeta Bancaria permitiendo elegir en beneficio de su seguridad, la hora, el día, el lugar de cobro.	Porcentaje de pagos realizados cada quincena.	No. Pagos realizados/listado de nómina x 100	Bestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Estados de cuenta Bancarios	Rechazo de parte del sindicato de limpia pública.
	3.-Se Promueve una sociedad pacífica, libres de delincuencia al contribuir en la formación académica de los	Porcentaje de Becas pagadas el día del evento.	Becas pagadas/listado de becasx100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Índice de desempleo. Registro de Recurrencia en becas semestralmente.	Tiempo de huracanes, falta de apoyo de seguridad publica



**AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**



Clave del documento:	Fecha de emisión: 21/02/2020	Revisión:	Página 14 de 17
----------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------

FIN	estudiantes, y de un Veracruz con paz Social y un futuro en desarrollo.	Porcentaje de pagos a proveedores dentro del plazo establecido.	Pagos oportunos= Pagos realizados (total de Ch pagados en el mes) /pagos requeridos (total de O.P. en la Dirección de Egresos) x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Cartera de Proveedores.	Falta de recursos, falta de Internet
	4.-Crear instituciones transparentes que rindan cuentas a través de finanzas sanas, contribuyendo de esta manera a un Veracruz mejor.										
PROPOSITO	5.-Prevenir la violencia a través de entorno de trabajo agradable con excelentes relaciones entre distintas Áreas Administrativas que se suman al objetivo común, dar un mejor servicio a la ciudadanía	Porcentaje de reembolsos dentro del plazo.	Reembolsos Oportunos=Reembolsos realizados en el mes/reembolsos autorizados del mes x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Encuesta a Usuarios por la valoración del servicio: Bueno-Regular-Malo	Falta de recursos,
	1.-Se cumplen en tiempo y forma los finiquitos programados.	Porcentaje de pagos programados.	Total de pagos /finiquitos autorizados del mes x100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Reportes de pagos extemporáneos (Fecha de pago – fecha de contra-Recibo).	Falta de recursos o falta de Internet
	2.-Se facilita su cobro, y se deja de arriesgar su dinero y su integridad de los beneficiarios	En el cumplimiento del pago vía tarjeta de débito.	Total cobros mensuales con tarjeta = total de beneficiarios – total cobros en efectivo	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	70%	No disponible	Reportes Bancarios	Falta de recursos
	3.-Evento exitoso y de poca duración dejando una satisfacción plena	Porcentaje de entrega de apoyos educativos por evento.	Total becas pagadas / total de becas x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Reporte estadístico del evento	Que no se cuente con el apoyo de



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 15 de 17

PROPOSITO	del beneficio recibido.											seguridad publica
	4.- Nos permiten lograr nuestros objetivos al recibir mejores materiales y servicio de parte de proveedores.	Porcentaje de cumplimientos de pagos en base a programación.	Pagos realizados / pagos programados x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Reporte estadístico de pagos programados (a tiempo y extemporáneos)	Falta de recursos, falta de Internet, incumplimiento de contrato	
	5.- Al tener una organización con reglas claras con personal capacitado se evitan las confusiones y relaciones conflictivas con afectación directas a la operatividad Municipal	Solicitud de evaluación de la atención.	Cursos tomados / cursos de capacitación x100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Cuestionario de Opinión: *Insatisfecho - malo *Aceptable-regular *Muy Satisfecho-bueno	Que se nieguen a plasmar su opinión	
COMPONENTE	1.- Recursos asignado en base a programación de finiquitos.	Porcentaje de su aplicación total.	Finiquitos pagados al mes / finiquitos programados x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Evaluación de lo planeado	Que siga autorizado el programa de becas	
	2.-Confirmado el pago con tarjeta bancaria se da seguridad y comodidad a los usuarios en su pago.	Porcentaje de beneficiados por esta acción.	Número de tarjetas bancarias / listado total de beneficiados x100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Encuesta de opinión a usuarios	Cláusula que impida finiquitarlo	
	3.-Aprobado conjuntamente el procedimiento de pago y realizado reuniones entre Áreas involucradas, se	Porcentaje de reuniones programadas.	Numero de participación en reuniones / reuniones programadas entre Direcciones de Egresos y de Educación x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Actas o minutas	Que exista inasistencia de los involucrados	



**AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 16 de 17

COMPONENTE	establece una participación y Organizar conjunta del evento.											
	4.-Habiendo Programado los pagos a proveedores se da certeza y seguridad en su pago.	Porcentaje entre lo programado y lo pagado.	Pagos a Proveedores / los pagos programados mensualmente x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Reporte de pagos realizados vía transferencia	Que no existan problemas de liquides	
	5.- habiendo dado capacitación a las áreas involucradas en el manejo de gastos por viáticos y su comprobación, Por Contraloría Interna: Se da fluidez y armonía entre las áreas involucradas	Porcentaje de variación de acuerdo a: Los Tipos, Montos y Tiempos acordados.	Solicitudes de reembolsos / reembolsos presentados correctamente x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Control de solicitudes de viáticos	Cumplimiento de normatividad Que no existan problemas de liquides	
	*Manual de Operación de Caja chica	Porcentaje de su actualización.	Numero de secciones / total de secciones programado x100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	El nivel programado de avance.	Nuevas disposiciones, que ameriten actualizar	
*Carta compromiso que garantiza su reembolso-Formalizarlo (Vía Recursos Humanos-Nómina	Porcentaje de aplicación	Numero de cartas firmadas / total de usuarios autorizados para recibir viáticos x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	No. de Cartas firmada	Que su aplicación no se autorice de su aplicación general (sindicalizados y de confianza)		
	1.- Dar fluidez a los pagos de finiquitos, al contar con programación presupuestaria.	Porcentaje entre finiquitos y su pago.	Total, de pagos de finiquitos por mes / Finiquitos disponibles por mes x 100	Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%	No disponible	Reporte estadístico	Elige demanda laboral	
				Gestión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	100%		Encuesta previa, fotografías		



AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ
DIRECCIÓN DE EGRESOS
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO



Clave del documento:

Fecha de emisión:
21/02/2020

Revisión:

Página Página 17 de 17

ACTIVIDADES	2.- Después de aprobada la encuesta de su aplicación, reciben su pago de manera cómoda con los beneficios que otorga una tarjeta Bancaria	Variación de usuarios de Jubilados, pensionados.	Total, de cobros en efectivo / total de beneficiarios x 100						No disponible		Que no favorezca la encuesta para su aplicación.
	3.- Los Pago de Becas se realizar con una Organización, que garantiza fluidez y oportunidad de los pagos	Las Horas para cubrir el 100% de becas.	Total, horas para pagar becas ejercicio 2019 - total horas para pagar becas en ejercicio 2020	Gestión	Eficiencia	Descendente	Mensual	100%	No disponible	Levantamiento de Actas para registrar inicio y fin por evento	Eventos naturales o fortuitos que comprometan la seguridad de los Becados.
	4.- Se logran pagos oportunos a Proveedores al haber sido programados y presupuestados en montos y tiempos	Variación de Días, desde que recibimos las Ordenes de Pago hasta que son pagados.	Sumatoria de días para su pago - sumatoria de días programados para su pago	Gestión	Eficiencia	Descendente	Mensual	100%	No disponible	Reporte de registros expresado en rangos de periodos de pago 12-16; 17-21 y más de 22 días en adelante	Que no existan problemas de líquidos
	5.- Se da orden a los procesos administrativos de solventación de viáticos resultado de la capacitación recibida al personal involucrado.	Porcentaje de Reembolsos atendidos satisfactoriamente	No. De casos conflictivos detectados al mes / número de reembolsos atendidos en el mes x 100	Gestión	Eficiencia	Descontenté	mensual	100%	No disponible	Reportes de pagos	Incumplimiento de normatividad