

### Ficha Técnica de Práctica Exitosa

Datos Generales	
Nombre de la Institución:	Subdirección General de Ingresos del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato.
Domicilio:	Calle Plaza de la Paz No. 100, Colonia Puerto Interior, C.P. 36275.
Ciudad:	Silao de la Victoria, Gto.

Representante de la Buena Práctica	
Nombre y Cargo:	Mónica Salazar Villanueva / Jefa de Recursos Humanos / Coordinación Administrativa de la Subdirección General de Ingresos del SATEG
Teléfono y extensión:	472 151 0700 ext. 1816
Correo electrónico:	msalazarv@guanajuato.gob.mx

### Identificación de la Práctica Exitosa:

#### 1. Título de la práctica exitosa:

**Prestaciones Plus – GTO**

#### 2. Origen de la práctica exitosa:

A principios de año del 2021, se contaba con varios canales de difusión relativa a prestaciones laborales, cada que se liberaba un comunicado por parte de la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General Administrativa de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, a su vez la Coordinación Administrativa de la Subdirección General de Ingresos replicaba ese comunicado, por ejemplo en el mes de enero se liberaba el comunicado relativo a becas para descendientes, en el mismo enero otro comunicado para apoyo gastos médicos mayores, para en el mes de febrero el comunicado apoyos para estudios y formación básica, y así cada que se contaba con información, pero nunca se informaba al personal sobre la totalidad de beneficios a los cuales tiene acceso.

La información que se liberaba en algunos casos incluía normatividad, en otros solo un calendario para recepción de solicitudes, así como los requisitos para iniciar el trámite pero sin considerar un formato guía para realizar la solicitud, se manejaba como “un escrito libre” es por ello que el personal de la Coordinación Administrativa tenía que atender dudas de manera presencial, teléfono o por correo institucional, y dentro del proceso de recepción de solicitudes se encontraban varios errores en el contenido de las solicitudes.

Sumando a lo anterior, se advertía un desconocimiento en el tema de prestaciones laborales, para citar un ejemplo las licencias sin goce de sueldo, solo eran requeridas por personal que tenía una situación personal muy especial y su principal fuente de consulta eran las Condiciones Generales de Trabajo para las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo a la Administración Pública del Estado de Guanajuato, a partir de ahí comenzaban las dudas de como se hace la petición, a quien se dirige el formato, donde se debe entregar.



Otro ejemplo los permisos económicos, lamentablemente era un tema “confidencial”, además de que no se tenía claro cómo gestionar la autorización, si comparamos las autorizaciones por este concepto de 2020 a septiembre del 2023 podemos observar el incremento en el uso de la prestación por parte del personal de la Subdirección General de Ingresos.

Año	2020	2021	2022	2023
Cantidad de solicitudes autorizadas permisos económicos	5	23	55	63

Adicionalmente, La Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato, cada año aplica una Encuesta de Clima Laboral y Cultura Organizacional, para lo cual realiza una selección aleatoria del personal y con ello, determina la muestra que debe responder la encuesta, los resultados obtenidos sirven de guía para identificar las necesidades y sugerencias del personal, brindando insumos para generar planes de mejora con el fin de dar atención a los puntos críticos.

Dentro de la Subdirección General de Ingresos, del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, en el factor Balance trabajo – familia, en específico el reactivo: Mi institución informa de manera adecuada sobre las prestaciones y beneficios a los que tengo derecho, los resultados obtenidos del ejercicio 2017 al 2020 de dicho factor arrojan valores en proceso de fortalecimiento del aspecto evaluado, aunque con debilidades.

**Encuesta del Clima y Cultura Organizacional  
Dirección General de Ingresos / SFIA**

<b>Análisis por Rubros</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Balance Trabajo - Familia</b>				
Mi institución informa de manera adecuada sobre la prestaciones y beneficios a los que tengo derecho.	83.75	86.40	85.99	89.36
<b>Periodo de Encuesta</b>	17/08/2017 al 29/08/2017	14/05/2018 al 11/06/2018	15/05/2019 al 12/07/2019	20/04/2020 al 05/06/2020

También se identificaron comentarios generales que aportó el personal que fue evaluado como los siguientes:

*Se debería informar más a los servidores públicos sobre las prestaciones a las que se tiene derecho, y permitir permisos personales en caso de emergencia sin tener que hacer uso de sus días de vacaciones.*

Comentario General, Reporte de Clima Laboral 2019.

*Procurar el que los directivos y jefes conozcan y respeten los derechos de los trabajadores, porque en el mes de marzo de este año tuve una situación personal urgente para la cual solicite 2 días económicos y no me los autorizó el director en conjunto con mi jefa porque ellos no conocen como es el procedimiento y argumentaron que el hecho de autorizarlos, implica que los demás compañeros conozcan que tienen ese derecho y todos querríamos solicitarlos, por lo que sería una situación que se les saldría de control y que eso de los días económicos nunca nadie de Celaya (que es mi lugar de trabajo) los ha solicitado.*

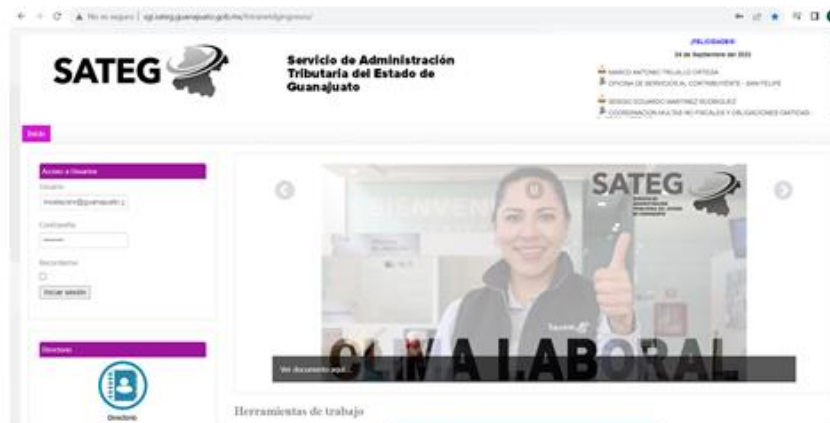
Comentario General, Reporte de Clima Laboral 2019.

### 3. Descripción:

Considerando la problemática fue necesario desarrollar un plan de mejora con el fin de dar atención y fortalecer esta situación, y en mayo del 2021, se puso a disposición a través del sitio INTRANET, la buena práctica de difusión de Prestaciones Laborales, dando acceso a toda la plantilla activa de la Subdirección General de Ingresos del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, integrada por 577 personas ubicadas en todo el Estado de Guanajuato.



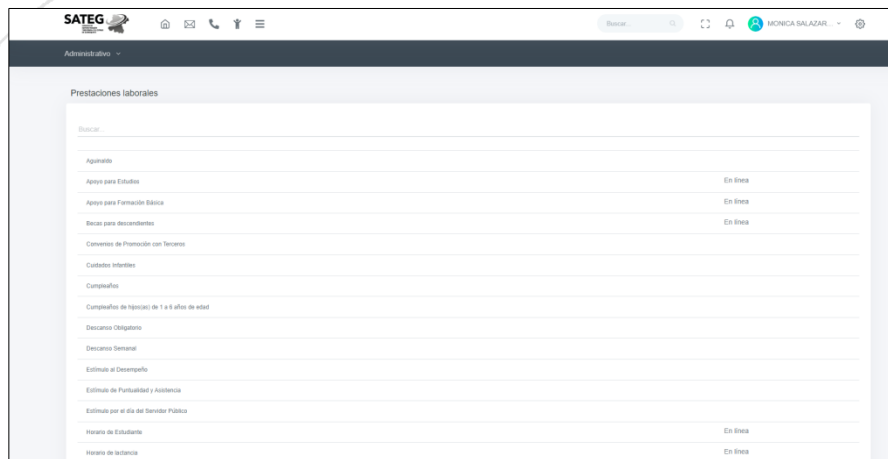
La intención era que todas las personas servidoras públicas adscritas a la Subdirección General de Ingresos pudieran consultar las prestaciones laborales a las cuales tiene derecho de manera ágil, sencilla y accesible, y con ello brindar al personal y a sus familias seguridad y certeza sobre los beneficios en tema de prestaciones laborales, ya que en un solo sitio pueden identificar normatividad aplicable, formatos editables, mecanismo de atención de la solicitud así como datos importantes a considerar, disminuyendo así las consultas del personal presencial, vía telefónica, por correo institucional, logrando un proceso administrativo más ágil, mejorando los tiempos de atención a solicitudes.



### [Contenido Prestaciones Laborales – Sitio INTRANET SATEG](#)

Esta buena práctica evolucionó y a partir de enero del 2023 se comenzó con el desarrollo de una nueva plataforma donde se migró toda la información en materia de prestaciones laborales, del sitio INTRANET al Sistema Interno del SATEG, ahora no solo se concentra toda la información en materia de prestaciones laborales para consulta y trámite, en esta nueva plataforma el personal puede realizar y dar seguimiento a su solicitud en línea.

Esta nueva plataforma entro en operación a partir de octubre del 2023, y se tiene programada la construcción de un tablero informativo, que servirá para la toma de decisiones y eficientar aún más el proceso administrativo durante el 2024.



### [Contenido Prestaciones Laborales – Sistema Interno SATEG](#)

#### 4. Implementación / Operación:

- Enero – abril 2021 - Elaboración de documento Prestaciones Laborales, para ello se consideró Normatividad en materia de Recursos Humanos, información contemplada en el curso Inducción al Gobierno del Estado de Guanajuato, Campusgto, información publicada en el portal de la Dirección General de Recursos Humanos, comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General Administrativa, datos publicados en el portal ISSSTE, datos publicados en el portal ISSEG, se agregaron formatos la mayoría diseñados por el área de recursos humanos de la Coordinación Administrativa de la Subdirección General de Ingresos para unificar y facilitar el trámite de solicitud, así como mecánica para detonar las solicitudes ante el área administrativa.
- Mayo 2021 - Difusión prestaciones laborales través de sitio INTRANET así como posibilidad de descarga de formatos en Word.

- Mayo 2021 – Difusión de la Inducción al puesto de trabajo, donde se incluyen los derechos y obligaciones como persona servidora pública, con esto se garantiza que todo el personal de nuevo ingreso tenga acceso a la información.
- Marzo 2022 - Difusión a la Inducción al puesto de trabajo, donde se incluyen los derechos y obligaciones como persona servidora pública.
- Octubre 2022 - Difusión prestaciones laborales a través de tablero de avisos dentro del Edificio SATEG, así como de manera masiva por correo institucional.
- Enero 2023 se conformó un equipo para el diseño de nueva plataforma para difusión de prestaciones laborales, integrado por el área de Recursos Humanos de la Coordinación Administrativa y personal de la Coordinación de Programación de la Dirección de Recaudación, de la Subdirección General de Ingresos, con el objetivo de contar con un nuevo desarrollo para difusión, y gestión de prestaciones laborales.
- Febrero – junio 2023 Desarrollo de plataforma por parte del personal de la Coordinación de Programación de la Dirección de Recaudación.
- Julio – agosto 2023 - Diseño y carga de prestaciones laborales en plataforma por parte del personal de Recursos Humanos. (migración de información de sitio INTRANET a Sistema Interno SATEG).
- Septiembre 2023 - Periodo de pruebas
- Octubre 2023 – Entrada en operación prestaciones laborales en Sistema Interno SATEG.

##### **5. Resultados o logros obtenidos de la implementación:**

Con la difusión a través de sitio INTRANET de prestaciones laborales a partir de mayo del 2021, el personal adscrito a la Subdirección General de Ingresos del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato, cuenta con un documento que concentra la información de manera clara y sencilla, facilitando la labor de consulta, integración y trámite ante el área administrativa.

El contar con la información vigente y actualizada brinda al personal seguridad y certeza sobre los beneficios en tema de prestaciones laborales, los cuales a su vez puede participar a sus beneficiarios directos, ya que hay algunos temas tan sensibles e importantes como la afiliación en el Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato de sus dependientes, el tener actualizada una cedula de beneficiarios que impacta en seguro de vida, entre muchos otros.

Adicionalmente la Subdirección General de Ingresos cuenta con resultados dentro de los parámetros de excelencia en la aplicación de Encuesta de Clima Laboral y Cultura Organizacional 2021 a 2023 ya que la percepción del personal indica es que se informa de manera adecuada sobre las prestaciones y beneficios a los cuales tienen derecho.

**Encuesta del Clima y Cultura Organizacional  
Subdirección General de Ingresos / SATEG**

Análisis por Rubros	2021	2022	2023
<b>Balance Trabajo - Familia</b>			
Mi institución informa de manera adecuada sobre la prestaciones y beneficios a los que tengo derecho.	91.28	91.88	93.69
<b>Periodo de Encuesta</b>	07/07/2021 al 06/08/2021	27/09/2022 al 28/10/2022	30/06/2023 al 25/08/2023

**6. Relevancia:**

El tener conocimiento de las prestaciones laborales abona a mejorar el clima laboral ya que se tiene la certeza de los beneficios que se adquieren al ingresar a Gobierno del Estado de Guanajuato, y desempeña un papel fundamental en su seguridad económica, de sus familias y principalmente:

✓ Balance trabajo - familia:

Las prestaciones como licencia por paternidad, licencia por maternidad, cuidados maternos, vacaciones, cumpleaños entre otras permiten a los padres pasar más tiempo con sus hijos, apoyar su desarrollo y fortalecer los lazos familiares.



✓ Seguridad Social:

Las prestaciones como seguridad social y el seguro de gastos médicos mayores protegen a las familias en caso de eventos inesperados. Estos beneficios proporcionan tranquilidad financiera en momentos de crisis y ayudan a las familias a superar dificultades económicas.

✓ Desarrollo Profesional:

Con la prestación de apoyo para estudios, horario de estudiante y formación básica se benefician tanto al personal como a sus familias. Ya que con un desarrollo profesional tiene mayores posibilidades de proporcionar un futuro más estable y próspero para su familia.

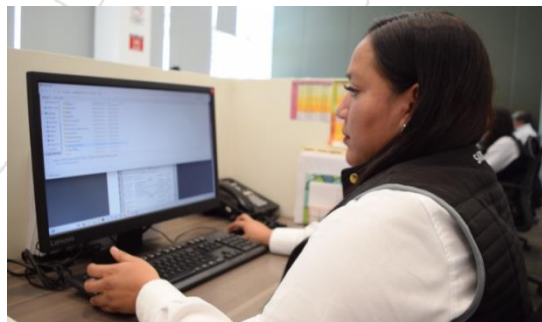
## 7. Réplica:

Los principales recursos implementados fueron:

- Recursos Humanos para la investigación, edición y presentación de la información, así como para el diseño de la plataforma.
- Uso de los equipos de cómputo.

## 8. Innovación:

- ✓ Proceso administrativo más ágil, mejorando los tiempos de atención a solicitudes.



- ✓ En un solo sitio pueden identificar normatividad aplicable, formatos editables, mecanismo de atención de la solicitud así como datos importantes a considerar.

- ✓ Se disminuyen las consultas del personal presencial, vía telefónica, por correo institucional y chats.



- ✓ Innovación tecnológica ya que con el uso de TI se promueve la atención de manera inclusiva, permitiendo las mismas posibilidades de acceso a la información.
- ✓ Se brinda al personal y a sus familias seguridad y certeza sobre los beneficios en tema de prestaciones laborales.

## 9. Sostenibilidad:

Esta buena práctica se diseñó para el personal de la Subdirección General de Ingresos, pero puede ser replicada para el personal de Gobierno del Estado de Guanajuato.

## 10. Lecciones aprendidas:

### Fortalezas

- ✓ Permite al personal tomar mejores decisiones, ya que al contar con toda la información ante una situación especial se puede tomar la mejor alternativa, por ejemplo iniciar un proceso de licencia sin goce de sueldo, o bien solicitar licencia con goce de sueldo con base al artículo 23 TER Fr. V LTSPPEM.

- ✓ Simplificación Administrativa, ya que se facilitan los formatos para iniciar un trámite de solicitud.

### Áreas de oportunidad

- Solo se puede tener acceso al sistema interno SATEG, si el personal se encuentra conectado dentro de la red estatal de información de Gobierno del Estado de Guanajuato.

### Evidencias de la aplicación de la Buena Práctica

- [Testimonio 1](#)
- [Testimonio 2](#)
- [Testimonio 3](#)
- [Testimonio 4](#)
- [Testimonio 5](#)
- [Testimonio 6](#)
- [Evidencia de difusión 1](#)
- [Evidencia de difusión 2](#)
- [Evidencia de difusión 3](#)
- [Evidencia de difusión 4](#)
- [Evidencia de difusión 5](#)

Con esta buena práctica, ¡Cumplir es fácil!

