

manual organizacional

**Dirección de Ingresos**



1 de diciembre del 2016

Manual organizacional

H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa



**CONTENIDO**



|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Introducción** | **2** |
| 1. **Bienvenida de Presidente** | **3** |
| 1. **Cultura Gubernamental** | **4** |
| 1. **Normatividad Aplicable** | **7** |
| 1. **Objetivos de la Dirección** | **8** |
| 1. **Guías Operativas por Área:**  * Sub Director de Ingresos * Jefe del Departamento de Impuestos ISAI * Auxiliar Administrativo ISAI * Jefe de Cobradores de Piso * Jefe de Multas Federales * Jefe de Cajas * Cajera * Encargado de Solvencia * Encargado de Impuesto Predial * Encargado de Facturación * Encargado de cortes y depósitos * Auxiliar Administrativo I * Auxiliar Administrativo II * Auxiliar Control de Archivo * Secretaria de Dirección * Auxiliar de Despacho * Jefe de Fiscalización y Rezago * Notificador * Encargado de Oficina Villa Unión * Auxiliar Fiscal Villa Unión * Auxiliar Fiscal General | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **126** |
| 1. **Modelo de Mejora del desempeño Institucional del Municipio**  * Procedimiento de Selección de Personal. * Procedimiento de Inducción del personal. * Procedimiento de capacitación. * Procedimiento de rendición de cuentas interno. | **127** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **132**  **131** |

**INTRODUCCIÓN**



|  |
| --- |
| El propósito del presente Manual tiene como fin ser un Instrumento que ayude a guiar, orientar y enfocar todos los esfuerzos de los servidores públicos en el cumplimiento de las funciones alineadas a los objetivos específicos de su puesto de trabajo asignado y a los objetivos de la Dirección a la cual pertenecen, de la misma manera, esta creado para mejorar la comunicación y transmitir información, respecto a la organización, y funcionamiento de cada Dependencia o Institución del H. Ayuntamiento de Mazatlán.  Es del interés de la presente Administración Pública, encabezada por el Ing. Carlos Eduardo Felton González, ser eficiente en el desempeño diario de cada Servidor Público que colabora en el Municipio, es por ello, que el Manual Organizacional de cada Dirección fue creado para:     * Precisar las funciones encomendadas a la Dependencia, para evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades. * Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad. * Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices. * Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa. * Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas. * Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables. |

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



|  |
| --- |
| *A partir de este momento eres un elemento importante de presente Administración Pública del H. Ayuntamiento de Mazatlán Sinaloa.*  *Como colaborador, tus cualidades y aptitudes, han permitido considerarte para ingresar a nuestro equipo de trabajo y creemos que tu aporte va a ser fundamental para el logro de los objetivos de tu área de trabajo. Aquí encontrarás compañeros de trabajo cordiales, y un ambiente de trabajo adecuado, donde estoy seguro se te facilitará tener un excelente desempeño.*  *Te felicitamos y nos complace tenerte con nosotros y esperamos que adoptes los valores de nuestra cultura: responsabilidad, disciplina y servicio de excelencia para el bien del país, del estado, de la sociedad y de tu familia. Así mismo, te exhortamos a vivir dichos valores y formes parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar tu comunidad y ofrecer un excelente servicio a la ciudadanía.*  *Al pertenecer a nuestro equipo de trabajo, has contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar, es por eso, es de mi gusto presentarte el presente Manual Organizacional de tu Dirección.*  *Aquí encontraras una Guía Operativa que te ayudará a la adopción de tu puesto, ayudándote a enfocar constantemente el objetivo de tus actividades, de la misma manera, te muestra la metodología y parámetros de medición para el desarrollo de tus funciones de manera efectiva y la correspondiente rendición de cuentas hacia tu Jefe Inmediato.*    *Quienes conformamos ésta Administración, entendemos perfectamente que nuestra sociedad y nuestro país esperan lo mejor de todos nosotros, de nuestros resultados y servicios, por lo tanto te invito a aprovechar tus habilidades y conocimientos para mejorar nuestro Mazatlán.*  *De nuevo te doy la bienvenida a éste tu nuevo Equipo de trabajo, deseándote mucho éxito.*  **¡Bienvenido!**  Ing. Carlos Eduardo Felton González  Presidente del Municipio de Mazatlán, Sinaloa |

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



|  |
| --- |
| **Misión**  Administrar de manera eficiente y transparente los recursos del municipio que permita la ejecución de obras y servicios óptimos mediante la integración de esfuerzos entre sociedad y gobierno.  **Visión**  Ser un municipio con alto espíritu de servicio, que se acerque a la gente para atender sus necesidades con la prestación y la buena calidad y la buena gestión y administración de los recursos necesarios para implementar acciones que mejoren la calidad de vida de la población en el presente y generen oportunidades para el desarrollo del municipio a futuro.  **Código de Ética y Conducta**  Para fortalecer un Modelo de Gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública ordenada, honesta y transparente; en este sentido, el Ingeniero Carlos Eduardo Felton González, C. Presidente Municipal de Mazatlán, ha planteado y exhortado a los servidores públicos del Municipio para que se comprometan a cumplir, en el periodo 2014-2016 “Construyendo Futuro”, el Código de Ética y Conducta, a fin de que con sus acciones se incrementen los estándares de calidad de la gestión municipal.  El Código tiene como objetivos específicos:   1. Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de sus cargos o comisiones. 2. Lograr que los servidores públicos conozcan, entiendan y vivan los valores y principios que dispone este código. 3. Orientar a los servidores públicos en los asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código, particularmente en caso de dilemas éticos.   Este código es de observancia general y obligatoria tiene como objeto enunciar y dar a conocer, los valores y principios de carácter ético, además de orientar la actuación de los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, ante las situaciones concretas que se le presenten, y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución. Es responsabilidad de los sujetos de este código, ajustarse en el desempeño de sus actividades a los valores y principios previstas en este, independientemente de las obligaciones específicas que les correspondan conforme al ejercicio de sus funciones.  Todo servidor público del H. Ayuntamiento de Mazatlán está obligado a conocer el Código de Ética y Conducta, a fin de aplicarlo en el ámbito de sus competencias, conforme a los valores, principios y conductas estipuladas en éste.  Los valores y principios descritos en el presente código serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos de la Administración Pública Municipal, con el propósito de consolidarlos en una cultura gubernamental. |

|  |
| --- |
| Todo servidor público, deberá observar los siguientes valores:   1. **Bien Común**.- Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad por encima de sus intereses particulares. 2. **Entorno Cultural y Ecológico**.- El servidor público debe realizar sus actividades evitando la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vive, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleja en sus decisiones y actos. 3. **Generosidad**.- El Servidor público deberá conducirse con una actitud sensible, solidaria de respeto y apoyo a los ciudadanos. 4. **Igualdad**.- El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, preferencia política o cualquier otra que atente contra la dignidad humana. 5. **Integridad**.- Todo servidor público debe actuar con honestidad atendiendo siempre a la verdad 6. **Justicia**.- El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, debe asumir y cumplir. 7. **Liderazgo**.- El servidor público debe trabajar para convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad y en la institución pública, partiendo del ejemplo personal, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos a las instituciones. 8. **Respeto**.- Todo servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Además, está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana. 9. **Responsabilidad**.- El servidor público debe realizar las funciones encomendadas, cumpliendo con las metas y objetivos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, a fin de alcanzar con eficiencia y eficacia los resultados esperados, mejorando su desempeño y la atención al ciudadano, asumiendo así las consecuencias de sus actos y decisiones. 10. **Subsidiariedad**.- El servidor público debe resolver los temas que le sean propios y estar atento para participar en la solución de los problemas en las áreas de sus compañeros, trabajando en equipo para fomentar un gobierno eficaz en la consecución de resultados para el bienestar de Mazatlán. 11. **Solidaridad**.- Como servidor público debe integrarse plenamente en la comunidad en la que vive y a la cual representa, uniendo sus esfuerzos a los de sus compañeros del gobierno municipal, para servir a los demás en los momentos difíciles y de la vida diaria.   Todo servidor público, deberá observar los siguientes principios en el desempeño de sus funciones:   1. **Conflicto de Interés y Uso del Cargo Público**.- El servidor público se abstendrá de participar en acciones y situaciones que lo beneficien en lo personal o a familiares de manera directa o indirecta. 2. **Eficiencia**.- El servidor público debe ejercitar la función pública en forma congruente a los fines y propósitos establecidos por el empleo, cargo o comisión de que se trate. 3. **Honradez**- Como servidor público en el ejercicio de sus funciones, debe utilizar los recursos públicos tanto humanos como materiales, técnicos y financieros, que se le encomiendan o responsabilicen, con el mayor cuidado y esmero, dedicándolos exclusivamente al fin para el que se encuentran efectos. 4. **Imparcialidad**.- El servidor público no debe desvirtuar el ejercicio de la función pública para beneficiar intereses personales, familiares o de negocios. 5. **Lealtad**.- El servidor público debe guardar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Sinaloa, las instituciones y el orden jurídico del país, asimismo, entregarse a la institución, preservando y protegiendo los intereses públicos. 6. **Legalidad**.- Como servidor público su actuación debe ajustarse a lo expresamente establecido en la Ley. 7. **Transparencia**.- El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. Hacer un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación. 8. **Rendición de Cuentas**.- El servidor debe asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Realizar sus funciones con eficacia y calidad así como contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos. |

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| La Tesorería Municipal se encarga de elaborar el presupuesto anual municipal, de acuerdo a los ingresos estimados. Está al pendiente de que el conjunto de las dependencias que conforman el Municipio, mantengan el equilibrio entre el gasto real y el presupuestado para evitar que al final del ejercicio fiscal se presenten déficits o desviaciones imposibles de corregir. De la misma forma, mantiene un contacto permanente con los contribuyentes para alentarlos a cumplir puntualmente con sus obligaciones tributarias con el Municipio y es la responsable del adecuado registro contable de las operaciones que se llevan a cabo.  La Tesorería Municipal, cuenta con un marco jurídico basado en:   * Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. * Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa. * Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Sinaloa. * Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa. * Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa * Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa. * Ley Federal de Trabajo. * Constitución Política del Estado de Sinaloa. * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. * Código Civil del Estado de Sinaloa. |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **MISIÓN**  Elaboración anual de la propuesta de Ley de Ingresos y del Presupuesto de Egresos y la vigilancia en el manejo adecuado de los mismos, observando los criterios de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Financiera que deben cumplir las diferentes dependencias que conforman el Municipio.  **VISIÓN**  A través de la estricta vigilancia en el adecuado uso de los Fondos Públicos y de manejar la información en un marco de transparencia, lograr que la ciudadanía confíe en el manejo con que sus autoridades municipales operan dichos recursos.  **OBJETIVOS**  Impulsar un Sistema de Gobierno que mantenga cercanía y confianza con la sociedad por la aplicación transparente y eficiente de los recursos públicos para generar el mayor beneficio a la sociedad, reduciendo costos de operación y modernizando los procesos administrativos. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR DE INGRESOS |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | | | | |
| **DIRECTOR DE INGRESOS** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Establecer, administrar y evaluar los Sistemas de cobro y recaudación por diferentes tramites (predial, vivienda, eventos, derecho de piso, recolección de basura, casinos, multas e infracciones de tránsito, pensión vehicular, consultas en hospitales, etc.), generar convenios de pago con los Contribuyentes, evaluando los informes de recaudaciones e informes de adeudos de Contribuyentes morosos. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Procesos de Fiscalización y cobros a Contribuyentes | | |
| Excelente ortografía y redacción | | Manejo del Sistema software SADMUN, ISERIES | | |
| Toma de Decisiones | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Plan Municipal de Desarrollo | | |
| Teléfono / Conmutador | | Agenda de Trabajo / Block de notas | | |
| Copiadora / Escáner | | Sistema software SADMUN, ISERIES | | |
| **Puestos a su cargo**   * Sub director de Ingresos * Secretaria de Dirección * Jefe del Departamento de Impuestos ISAI * Jefe de Cobradores de Piso * Jefe de Multas Federales * Jefe de Cajas * Encargada de Solvencias * Encargada de Impuesto Predial * Encargada de Facturación * Encargado de Cortes y Depósitos * Auxiliar Administrativo * Auxiliar de control de archivo * Auxiliar de Despacho * Jefe del Departamento de Fiscalización y Rezago * Encargado de Oficina Villa Unión | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Tesorero | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Tesorería Municipal | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. ATENCION y ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE SU ADEUDO** | | | | | |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Ingresos o llama vía telefónica, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 2. Brindar orientación al ciudadano sobre los pagos a realizar sobre Impuesto Predial, pago ISAI o canalizar con la persona o área correspondiente. 3. Revisar documentación para tramitar descuentos por multas de tránsito, predial, pago de uso de piso, recolección de basura, descuentos de pensionados y casa habitación. 4. Cuando sea necesario, verificar los convenios de pago con el contribuyente (nombres, fechas, importes), aclarando cualquier duda referente a los apartados del convenio. 5. Revisar todas las resoluciones de inconformidades que presenta el Contribuyente en el área de Catastro, aclarando cualquier duda sobre los montos a pagar. 6. En caso de ser necesario, canalizar con el Encargado de Área correspondiente para dar solución al asunto del ciudadano. 7. Cuando se atienda a personal sindicalizado, sellar como “excento” las solicitudes de permisos para fiesta, confirmando que señale la forma de pago y el sello de autorizado por parte de Oficialía Mayor.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Canalización y aclaración | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente  Personal sindicalizado | Atención y aprobación  Atención y aprobación | Según demanda  Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención al Contribuyente | | Numero entero | | Según demanda | Informando el total de adeudo o el procedimiento de pago |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Notificación de adeudo | | Según demanda | | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE OFICIOS Y CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento. 2. Dar instrucciones para la canalización de la documentación a los responsables adecuados para dar respuesta, seguimiento o resguardo. 3. Revisar y aprobar la entrega de los oficios realizados por el personal a su cargo, referente a:  * Oficio con informe de domicilios registrados para Asuntos Jurídicos. * Oficios de cortes del cobro de vivienda. * Oficios para tramitar reembolsos. * Oficios varios.  1. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Revisión de oficios y correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos | Recepción y entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Oficios y correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según tipo de documento |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios diversos | Según demanda | | Personal en general de Órganos Externos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. COORDINAR CON EL PERSONAL LOS CONTROLES DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Supervisar que el personal a su cargo, manejen un control de archivo integrando carpetas con documentación referente a:  * Reembolsos (Tesorería y Dirección de egresos). * Cortes de vivienda (Vivienda y Tenencia de la Tierra, Contabilidad). * Recibos de pagos de daños al Municipio (Jefe de Caja, Asuntos Jurídicos).  1. Verificar la rastreabilidad de documentos en base a:  * Identificación de carpetas por nombre y/o colores. * Orden secuencial de archivos por folios y/o fechas.  1. Dar autorización para la entrega o envío de documentos a los solicitantes (Ciudadanos, Servidores Públicos o cualquier órgano externo). 2. Solicitar y evaluar el avance de la digitalización de documentos y el resguardo de copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Uso y Control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. VERIFICACIÓN DE RECAUDACIONES DE PAGOS ISAI** | | | |
| 1. Revisar a través del sistema RED, la actualización del total de recaudaciones de los pagos por concepto ISAI generados en el día. 2. Revisar las escrituras o contratos compra-venta recibida en ventanilla, verificando que contenga los datos completos sobre:  * Valores de operación, * Clave catastral, * Nombres completos del vendedor y comprador, * Características del predio, * Autorización del notario y sus firmas correspondientes.  1. Confirmar el importe del impuesto ISAI señalado; en caso de ser correcto realizar la captura y cobro del mismo. 2. Revisar y firmas las escrituras pagadas ISAI.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Pagos ISAI | Entrega de escritura para firma | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Aclaración de pagos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pago ISAI por escrituras o contratos | $ | Según demanda | Obteniendo el importe adecuado por cada escritura o contrato |
| Recaudaciones ISAI | $ | Diario | Revisando el informe de pagos ISAI |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Escritura firmada | Según demanda | | Uso y control Interno |
| Actualización del Informe de Recaudaciones en RED | Diario | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. REPORTE DE COBRANZA Y MULTAS RECAUDADAS** | | | |
| 1. Supervisar la correcta entrega de las notificaciones, revisando el informe de visitas del día o acompañando a su personal para realizar las rutas para el cobro. 2. Revisar el Informe del concentrado de la cobranza total derivado de la cobranza del día de cada cobrador. 3. Revisar el Informe mensual de la cobranza por concepto de entrega de Notificaciones de multa y el informe mensual de multas SOFEMAT (Uso de Playas) y PROFECO, revisando en Sistema las multas pagadas e imprimiendo el reporte correspondiente. 4. Revisar y entregar a Dirección de Ingresos, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cobradores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Comercio, Dirección de Ecología y PROFECO | Notificaciones de multas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Reportes | % | Según demanda | Reportes realizados / Reportes asignados |
| Efectividad de recaudaciones | % | Mensual | Total entregado / Boletas entregados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe mensual de la cobranza por concepto de entrega de Notificaciones de multa  Informe mensual de multas SOFEMAT  (Uso de Playas) y PROFECO | Según demanda  Según demanda | | Uso y control Interno  Uso y control Interno |
| Informe de Concentrado de la Cobranza | Mensual | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. REVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DEL INFORMES DE ADEUDOS** | | | |
| 1. Revisar un informe de requerimientos de pago y embargo de los Contribuyentes morosos, analizando:  * cada 15 días un corte de adeudos por recolección de basura. * cada 20 días un corte por adeudos en derechos de piso en Mercados.  1. Revisar el Reporte diario de notificaciones, requerimientos y embargos derivados de:  * Recolección de basura. * Derecho de piso en Mercados. * Pensión vehicular. * Hospitalito, eventos y casinos. * Predial.  1. Aclarando cualquier duda con los Notificadores o Agentes fiscales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Notificadores, Agentes fiscales | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Adeudos, pagos o embargos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total adeudado por morosidad | $ | Según demanda | Sumando todos los pagos atrasados por el Contribuyente. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de total de adeudos | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE INGRESOS** | | | |
| 1. Revisar el total de los ingresos recibidos por el área de cajas y analizar los movimientos realizados, movimientos cancelados e importe total recibido (capturado en sistema), importes en efectivo, importes por tarjeta bancaria e importes por cheques, revisando las fichas de depósito y transferencias efectuadas. 2. Confirmar que la sumatoria de los importes del total reportado por el Sistema Software ISERIES 400 sean los mismos que los recibos de pago físicos. 3. En caso de recibir solicitudes de descuento, revisar y autorizar las que sean consideradas para descuento. 4. Verificar los importes de los ingresos en el Reporte ya sea por depósito o por transferencia, revisando, en caso de ser necesarios los anexos de las fichas y originales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Entrega de Reporte de Ingresos | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Verificación de ingresos | % | Diario | Importe total de los Soporte de Ingresos físicos / Importe total del Informe de Ingresos según sistema |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Ingresos | Diario | | Uso y control Interno |
| Informe de recaudaciones por Permisos, Licencias y Revalidaciones | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. CONTROL y SEGUIMIENTO A CUENTAS POR COBRAR** | | | |
| 1. Revisar todas las resoluciones de inconformidades que presenta el Contribuyente en el área de Catastro; confirmando y autorizando los montos a pagar. 2. Verificar los cálculos de pago de comisiones por las notificaciones realizadas por el personal de Villa Unión y cálculos de pago de comisiones por cada recibo cobrado por las colectoras foráneas. 3. Revisar el reporte de pago del Programa de Vivienda (entrega de pie de casa a los ciudadanos de escasos recursos). 4. Analizar el importe que pagaran los Contribuyentes que están requeridos por concepto de pago de Predial. 5. Verificar los convenios de pago con el contribuyente, dando seguimiento a aquellos convenios que están vencidos contra el adeudo registrado en el Sistema Software ISERIES 400. 6. Revisar los pagos de gastos extraordinarios al despacho DEFN, revisando cada una de las claves notificadas, requeridas y embargadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Asistente de Dirección de Ingresos | Entrega de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Oficialía Mayor | Aclaración de dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cuentas por cobrar | $ | Según demanda | Obteniendo el total de adeudos por cada concepto de cobro a Contribuyentes |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de cuentas por cobrar | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 9. ATENCIÓN DE AUDITORIAS** | | | |
| 1. Atender a los Auditores que solicitan información de la Dirección de Ingresos. 2. Preparar previamente la documentación a presentar con los Jefes de Departamento y personal en general de la Dirección de Ingresos. 3. Verificando con el personal de la Dirección de Ingresos la información a presentar. 4. Dando respuesta oportuna y correcta a todas las observaciones de la Auditoria Superior del Estado. 5. Presentando los soportes y evidencia física o digital solicitada por los auditores.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general de la Dirección de Ingresos | Preparación de información | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contraloría,  Auditores externos | Presentación y aclaración de Información | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención de Auditorias | % | Según demanda | Auditorias atendidas / Auditorias recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Respuesta a información solicitada en Auditorias | Según demanda | | Equipo de Auditores |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 10. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** | | | |
| 1. Establecer con el Tesorero, las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo. 2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas. 3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo. 4. A través de la Secretaria, enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio. 5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 6. Notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Solicitud y revisión de avances | Mensual | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | IMPLAN | Informe de avances e Impactos | Mensual | | Contraloría, ASE | Evidencias de los avances | Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Avance del PMDM | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual | | IMPLAN |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 11. RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | | | |
| 1. Realizar oficios y dar respuesta a solicitudes por parte de cualquier Dependencia del Municipio u órganos externos. 2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño. 3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante. 4. Una vez revisados y aprobados, enviar la información a través de oficios y anexos al solicitante, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario. 5. Recabar acuse de recibido-entregado (firma y sello) de la información proporcionada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual | | Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda | | Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | FRECUENCIA | | FORMULA |
| Entrega de Información | | Numero entero | Según demanda | | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Indicadores SEDEMSI | Mensual, Trimestral y Anual | | | Síndico Procurador | |
| Indicadores de Gestión | Según demanda | | | Coordinación de Acceso a la Inf. | |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | | | Dependencias del Municipio | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 12. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** | | | |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad y funcionamiento del Sistema Software ISERIES 400 o SADMUN. 2. Realizar actividades a apoyo para mantener comunicación con el área de informática para el ajuste de programas que utiliza la Dirección de Ingresos. 3. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Ingresos. 4. Realizar la autorización para elaborar requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo. 5. En caso de que no sea posible la aplicación presupuestal, llamar al Departamento de Control Presupuestal para acordar la forma de disposición.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda | | Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda | | Control Presupuestal | Disposición | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Requisición de Compra | Según demanda | | Proveeduría |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 13. APOYO OPERATIVO ALCOHOLIMETROS** | | | |
| 1. Coordinar y designar a su personal tareas de apoyo para los Operativos de alcoholímetros. 2. Confirmar la asistencia del personal designado antes de las 11pm al punto de revisión el operativo alcoholímetro como observadores. 3. Revisar el Formato de Incidencias: el Nombre del Auditor, nombre del Jefe de Transito, Jefe de Policía, Doctor, Jurídico, Cantidad de unidades detenidas. 4. Aclarar en caso de ser necesario, las incidencias presentadas durante el operativo (vehículos remitidos: placa, marca, hora, grados de alcohol, nombre del conductor y observaciones). 5. Mantener comunicación con el Contralor para aclarar cualquier duda con respecto a las observaciones o vehículos detenidos y resguardar copia para archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Asignación de apoyos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Transito, Oficiales de seguridad pública, Doctor, Jurídico | Incidencias | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Incidencias | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Incidencias, Reportes fotográficos y evidencias | Al día siguiente del apoyo operativo | | Personal de la Dirección de Ingresos,  Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

SUB DIRECTOR DE INGRESOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | | | | |
| **SUB DIRECTOR DE INGRESOS** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Ayudar a la Dirección de Ingresos a realizar eficientemente los procesos administrativos de cobro y recaudación por diferentes tramites (predial, vivienda, eventos, derecho de piso, recolección de basura, casinos, multas e infracciones de tránsito, pensión vehicular, consultas en hospitales, etc.), dar seguimiento a los convenios de pago, al informe de recaudaciones e informe de adeudos de Contribuyentes morosos afín de consolidar en tiempo y forma las recaudaciones por los tramites generados. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Procesos de Fiscalización y cobros a Contribuyentes | | |
| Excelente ortografía y redacción | | Manejo del Sistema software SADMUN, ISERIES | | |
| Toma de Decisiones | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Plan Municipal de Desarrollo | | |
| Teléfono / Conmutador | | Agenda de Trabajo / Block de notas | | |
| Copiadora / Escáner | | Sistema software SADMUN, ISERIES | | |
| **Puestos a su cargo**   * Jefe del Departamento de Impuestos ISAI * Jefe de Cobradores de Piso * Jefe de Multas Federales * Jefe de Cajas * Encargada de Solvencias * Encargada de Impuesto Predial * Encargada de Facturación * Encargado de Cortes y Depósitos * Jefe del Departamento de Fiscalización y Rezago | | | | |
|  | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Ingresos | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. ATENCION y ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE SU ADEUDO** | | | | | |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Ingresos o llama vía telefónica, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 2. Brindar orientación al ciudadano sobre los pagos a realizar sobre Impuesto Predial, pago ISAI o canalizar con la persona o área correspondiente. 3. Cuando sea necesario, verificar los convenios de pago con el contribuyente (nombres, fechas, importes), aclarando cualquier duda referente a los apartados del convenio. 4. Revisar todas las resoluciones de inconformidades que presenta el Contribuyente en el área de Catastro, aclarando cualquier duda sobre los montos a pagar. 5. Asistir cada sábado a las Audiencias DATA, orientando a los ciudadanos sobre el adeudo pendiente o monto de los pagos a realizar sobre los trámites preguntados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Canalización y aclaración de adeudos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Atención y Orientación | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención al Contribuyente | | Numero entero | | Según demanda | Informando el total de adeudo o el procedimiento de pago |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Notificación de adeudo | | Según demanda | | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL y SEGUIMIENTO A CUENTAS POR COBRAR** | | | |
| 1. Revisar todas las resoluciones de inconformidades que presenta el Contribuyente en el área de Catastro; confirmando y autorizando los montos a pagar en comunicación y coordinación con el Auxiliar de Impuesto Predial. 2. Realizar los cálculos de pago de comisiones por las notificaciones realizadas por el personal de Villa Unión y cálculos de pago de comisiones por cada recibo cobrado por las colectoras foráneas. 3. Actualizar el reporte de pago del Programa de Vivienda (entrega de pie de casa a los ciudadanos de escasos recursos); verificando las fichas de depósito para determinar los saldos pendientes por cobrar. 4. Analizar el importe que pagaran los Contribuyentes que están requeridos por concepto de pago de Predial. 5. Verificar los convenios de pago con el contribuyente, dando seguimiento a aquellos convenios que están vencidos con el Auxiliar Contable (cuentas por cobrar) contra el adeudo registrado en el Sistema Software ISERIES 400. 6. Revisar los pagos de gastos extraordinarios al despacho DEFN, revisando cada una de las claves notificadas, requeridas y embargadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Asistente de Dirección de Ingresos | Entrega de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Oficialía Mayor | Aclaración de dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cuentas por cobrar | $ | Según demanda | Obteniendo el total de adeudos por cada concepto de cobro a Contribuyentes |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de cuentas por cobrar | Según demanda | | Director de Ingresos |
| **FUNCION 3. REVISIÓN DE PAGOS POR PERMISOS, LICENCIAS Y RENOVACIONES** | | | |
| 1. Revisar y calificar todos los permisos, licencias y renovaciones que otorga el área de Oficialía Mayor. 2. Entregar los documentados verificados a la Asistente de la Dirección de Ingresos. 3. Verificar que los documentos sean entregados correctamente al Contribuyente. 4. Corroborar que los pagos se efectúen en tiempo y forma.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Asistente de Dirección de Ingresos | Entrega de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Oficialía Mayor | Aclaración de dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Recaudaciones por entrega de Permisos, Licencias y Revalidaciones | $ | Según demanda | Entregando la documentación revisado al Contribuyente para efectuar el pago |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de recaudaciones por Permisos, Licencias y Revalidaciones | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. ATENCIÓN DE AUDITORIAS** | | | |
| 1. Atender a los Auditores que solicitan información de la Dirección de Ingresos. 2. Preparar previamente la documentación a presentar con los Jefes de Departamento y personal en general de la Dirección de Ingresos. 3. Verificando con el Director la información a presentar. 4. Dando respuesta oportuna y correcta a todas las observaciones de la Auditoria Superior del Estado. 5. Presentando los soportes y evidencia física o digital solicitada por los auditores.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general de la Dirección de Ingresos | Preparación de información | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contraloría,  Auditores externos | Presentación y aclaración de Información | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención de Auditorias | % | Según demanda | Auditorias atendidas / Auditorias recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Respuesta a información solicitada en Auditorias | Según demanda | | Director de Ingresos, Equipo de Auditores |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | | | |
| 1. Realizar oficios y dar respuesta a solicitudes por parte de cualquier Dependencia del Municipio u órganos externos. 2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño. 3. Revisar con el Director de Ingresos los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante. 4. Una vez revisados y aprobados, enviar la información a través de oficios y anexos al solicitante, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario. 5. Recabar acuse de recibido-entregado (firma y sello) de la información proporcionada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Revisión de información | Según demanda | | Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual | | Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda | | Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | FRECUENCIA | | FORMULA |
| Entrega de Información | | Numero entero | Según demanda | | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Indicadores SEDEMSI | Mensual, Trimestral y Anual | | | Síndico Procurador | |
| Indicadores de Gestión | Según demanda | | | Coordinación de Acceso a la Inf. | |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | | | Dependencias del Municipio | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** | | | |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad y funcionamiento del Sistema Software ISERIES 400 o SADMUN. 2. Realizar actividades a apoyo para mantener comunicación con el área de informática para el ajuste de programas que utiliza la Dirección de Ingresos. 3. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Ingresos 4. Solicitar a Director de Ingresos su autorización para elaborar requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Autorización de compra | Según demanda | | Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No Aplica | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Lista de necesidades | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE CORRESPONDENCIA y OFICIOS** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento. 2. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo. 3. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Entrega de correspondencia | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Canalización de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** | | | |
| 1. Recibir instrucciones del Director de Ingresos para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado. 2. Recibir y contestar todos los oficios derivados de cualquier Dependencia del Municipio (incluyendo el envío a la Coordinación de Acceso a la Información) 3. Confirmar con el Director de Ingresos el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 4. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización. 5. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado. 6. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Respuesta de oficios | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | | Personal designado por Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 9. APOYAR EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS DIVERSAS** | | | |
| 1. Llevar a cabo el control de movimientos del personal, monitoreando y atendiendo solicitudes relacionadas a:  * altas, bajas y cambios (personal comisionado). * control de vacaciones. * primas vacacionales. * Incapacidades. * Permisos. * Asistencias o impuntualidades.  1. Presentar las solicitudes para autorización a Director de Ingresos. 2. Gestionar la aplicación de las solicitudes ante la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Ingresos | Solicitud de movimientos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Aplicación de solicitudes de movimientos del personal | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control de movimientos del personal | Número entero | Según demanda | Realizando solicitudes y presentando a Director de Ingresos para su autorización |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitudes de vacaciones, primas vacacionales, cambios de personal | Según demanda | | Director de Ingresos, Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 10. SUPERVISIÓN DEL CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de:  * Boletas de Atención Ciudadana. * Oficios, Invitaciones, correspondencia en general. * Reportes de cuentas por cobrar. * Reportes de recaudaciones. * Recibos de pago. * Fichas de depósito. * Etc.  1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada. 2. Solicitar autorización del Director de Ingresos, antes de proporcionar algún documento a quien lo solicite (Contribuyente, Servidores Públicos o cualquier órgano externo). 3. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes y carpetas de pagos o adeudos | Según demanda | | Contribuyentes, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPUESTOS ISAI

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **JEFE DEL DEPTO. IMPUESTOS ISAI** | |
| **Objetivo** | |
| Atender los procesos administrativos del área de manera eficiente, relacionadas a la revisión del total de recaudaciones por pago ISAI, a la verificación de impuestos ISAI en escrituras o contratos, cuando sea necesario brindar asesoría y retroalimentación al personal para ejecutar correctamente los trámites para el pago ISAI. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema software ISERIES |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REVISIÓN DEL TOTAL DE RECAUDACIONES POR PAGO ISAI** | | | |
| 1. Solicitar del personal quien recibe los pagos por concepto ISAI el total de recaudaciones generadas en el día. 2. Revisar en la tabla Excel todas las recaudaciones que se ingresaron en el día, aclarando dudas con la Recepcionista. 3. Notificar a Director de Ingresos la actualización del total de recaudaciones para que lo revise a través de Red. 4. Aclarar cualquier duda con el Director de Ingresos sobre el total de recaudaciones del impuesto ISAI.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Informe de recaudaciones | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Recaudaciones ISAI | $ | Diario | Revisando el informe de pagos ISAI |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Actualización del Informe de Recaudaciones en RED | Diario | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. VERIFICACIÓN DE IMPUESTOS ISAI EN ESCRITURAS O CONTRATOS** | | | |
| 1. Revisar las escrituras o contratos compra-venta recibida en ventanilla, verificando que contenga los datos completos sobre:  * Valores de operación, * Clave catastral, * Nombres completos del vendedor y comprador, * Características del predio, * Autorización del notario y sus firmas correspondientes.  1. Confirmar el importe del impuesto ISAI señalado; en caso de ser correcto realizar la captura y cobro del mismo. 2. Entregar la escritura pagada ISAI a Director para su correspondiente firma.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Entrega de escritura para firma | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pago ISAI por escrituras o contratos | $ | Según demanda | Obteniendo el importe adecuado por cada escritura o contrato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Escritura para firma | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN PARA EL PAGO ISAI** | | | |
| 1. Supervisar el control de archivo de la documentación recibida (Escrituras o contratos de compra-venta). 2. Monitorear el nivel de atención brindada al Contribuyente por parte del personal a su cargo. 3. Revisar la clasificación de los trámites realizado por el personal del área. 4. Atender dudas del Auxiliar Administrativo sobre los trámites de recaudación. 5. Dar atención general ciudadano para el trámite de pago de impuesto ISAI.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar Administrativo | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Evaluaciones y atenciones realizadas | Número entero | Según demanda | Total de tramites atendidos y asesorados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL y ENTREGA DE DOCUMENTOS** | | | |
| 1. Revisar y entregar la documentación generada a su destinatario en tiempo y forma:  * Corte de Cobro a la Jefe de Cajas para revisión de importes. * Escritura pagadas ISAI al Director para su firma correspondiente. * Documentación ISAI pagados para Catastro en dos tantos. * Documentación ISAI pagados para Archivo Municipal en un tanto una vez.  1. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Entrega de escrituras | Diario | | Jefe de Cajas | Entrega de corte de cobros | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Catastro  Archivo Municipal | Entrega de documentos ISAI  Entrega de documentos ISAI | Mensual  Mensual | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Corte de Cobro  Escrituras  Documentación de pagos ISAI  Documentación de pagos ISAI | Diario  Diario  Mensual  Mensual | | Jefe de Cajas  Director  Archivo Municipal  Catastro |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO ISAI

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO ISAI** | |
| **Objetivo** | |
| Atender los procesos administrativos del área de manera eficiente, relacionadas a la revisión del total de recaudaciones por pago ISAI, a la verificación de impuestos ISAI en escrituras o contratos, cuando sea necesario brindar asesoría y retroalimentación al personal para ejecutar correctamente los trámites para el pago ISAI. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Excelente calidad en el servicio | Administración y atención ciudadana |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema software ISERIES |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Departamento de Impuestos ISAI | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REVISIÓN DEL TOTAL DE RECAUDACIONES POR PAGO ISAI** | | | |
| 1. Recibir el personal de la ventanilla de recepción de pago ISAI, la documentación (Escrituras, avalúos, información catastral, solvencia, pago de tarjeta, transferencia o cheque) correspondiente para el pago del impuesto. 2. Corroborar que dicha documentación este correcta, revisando la fecha, los datos del domicilio, los datos del contribuyente, etc. 3. Capturar la información, ingresando al Sistema Software 400, solicitando al Contribuyente la documentación que acredita el inmueble (contrato de compra venta, información catastral y avalúo). 4. Una vez capturada, informar al contribuyente sobre el monto que resulte del cálculo, aclarando cualquier duda y orientarlo para que proceda a realizar el pago del impuesto correspondiente. 5. Apoyar en el corte de los pagos ISAI diariamente, conciliando el importe total del sistema y el importe físico recibido (pagos de cheques, transferencias, pago con tarjeta).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento ISAI | Supervisión y retroalimentación | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Recaudaciones ISAI | $ | Diario | Revisando el informe de pagos ISAI |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Corte de los pagos ISAI | Diario | | Jefe de Departamento ISAI |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE COBRADORES DE PISO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **JEFE DE COBRADORES DE PISO** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar un Informe del concentrado de la cobranza total y entregar a Director de Ingresos, asignar las rutas a los cobradores, hacer visitas a campo de las rutas establecidas para verificar el proceso de cobro y retroalimentar a cada cobrador sobre el desempeño y necesidades de los recorridos de las rutas que efectúan. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema software ISERIES |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. DESIGNACIÓN y SUPERVISIÓN DE RUTAS PARA LOS COBRADORES** | | | |
| 1. Al inicio de la jornada de trabajo, asignar las rutas a los cobradores, confirmando la asistencia de cada uno de ellos y verificando que cuenten con el equipo necesario para realizar las visitas. 2. Manejar un rol rotativo para las 6 rutas establecidas, asignando a cada Cobrador una ruta diferente cada día. 3. Hacer visitas a campo de las rutas establecidas para verificar el proceso de cobro. 4. Verificar los Boletos de cobro por derecho de piso y que contenga: la fecha, firma y sello del Municipio. 5. Retroalimentar a cada cobrador sobre el desempeño y necesidades de los recorridos de las rutas que efectúan.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cobradores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Rutas realizadas | % | Según demanda | Rutas cumplidas / Rutas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Revisión del Boleto de cobro por derecho de piso | Según demanda | | Cobradores |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN Y CONTROL DE RECAUDACIONES POR COBRO** | | | |
| 1. Recibir de cada cobrador la cuenta de cobro del día, revisando la cantidad de boletos entregados y el consecutivo de folios. 2. Contabilizar los importes recaudados por los cobradores a través de la verificación del efectivo y la cuenta de derecho de piso. 3. En caso de haber faltante se le notifica al cobrador para la reposición de la diferencia. 4. Cuando sea necesario, recoger pagos de efectivo en los diferentes puntos de cobro y realizar depósitos bancarios. 5. Realizar un Informe del concentrado de la cobranza total y entregar a Director de Ingresos, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cobradores  Dirección de Ingresos | Supervisión y retroalimentación  Entrega de cobranza | Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Efectividad de recaudaciones | % | Mensual | Total entregado / Boletos entregados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Concentrado de la Cobranza | Mensual | | Dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE MULTAS FEDERALES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **JEFE DE MULTAS FEDERALES** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar y supervisar la ejecución correcta de las rutas de cobranza de las notificaciones de multas solicitadas por la Sub dirección de Comercio, Dirección de Ecología y PROFECO. Supervisar la correcta entrega de las notificaciones, revisando el informe de visitas del día o acompañando a su personal para realizar las rutas para el cobro. Realizar un Informe mensual de la cobranza por concepto de entrega de Notificaciones de multa, ya sea por SOFEMAT (Uso de Playas) o PROFECO. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema software ISERIES |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo |
| Copiadora / Escáner | Sistema software, ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. CONTROL Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES PARA EL PAGO DE MULTAS** | | | |
| 1. Recibir las notificaciones de cobro de multas de la Sub dirección de Comercio, Dirección de Ecología y PROFECO, a través del Sistema o físicamente con oficio. Confirmar la correcta recepción de las notificaciones. 2. Revisar cada notificación y capturar en sistema la solicitud de multa recibida. Asignar un folio a cada multa según su tipo, dar seguimiento al pago de la multa. Resguardar la documentación recibida. 3. Delegar al personal a su cargo, las tareas de cobranza en campo, para que se entregue la notificación para pago de la multa correspondiente. 4. Realizar la logística de la ruta más adecuada para la entrega en tiempo y forma de las notificaciones de cobro.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cobradores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Comercio, Dirección de Ecología y PROFECO | Notificaciones de multas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de notificaciones | % | Según demanda | Notificaciones entregadas / Notificaciones recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Notificaciones | Según demanda | | Cobradores |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. REPORTE DE MULTAS RECAUDADAS** | | | |
| 1. Supervisar la correcta entrega de las notificaciones, revisando el informe de visitas del día o acompañando a su personal para realizar las rutas para el cobro. 2. Realizar un Informe mensual de la cobranza por concepto de entrega de Notificaciones de multa. 3. Realizar un Informe mensual de multas SOFEMAT (Uso de Playas) y PROFECO, revisando en Sistema las multas pagadas e imprimiendo el reporte correspondiente. 4. Revisar y entregar a Dirección de Ingresos, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cobradores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Comercio, Dirección de Ecología y PROFECO | Notificaciones de multas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Reportes | % | Según demanda | Reportes realizados / Reportes asignados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe mensual de la cobranza por concepto de entrega de Notificaciones de multa  Informe mensual de multas SOFEMAT  (Uso de Playas) y PROFECO | Según demanda  Según demanda | | Dirección de Ingresos  Dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE CAJAS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **JEFE DE CAJAS** | |
| **Objetivo** | |
| Supervisar la correcta atención al ciudadano en ventanilla para el cobro de pagos, asegurando la correcta aplicación de los procesos de cobro y pago en efectivo, por tarjeta bancaria o por cheque, revisando el total de los ingresos recibidos por el área de cajas; elaborando y entregando un Resumen de Ingresos diarios al Director de Ingresos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema software ISERIES |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Recibos de pago |
| Teléfono / Conmutador | Reporte Cifras de Control |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Cajeras | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISAR Y DAR ASESORIA AL AREA DE CAJAS** | | | |
| 1. Supervisar la correcta atención al ciudadano en ventanilla para el cobro de pagos, verificando que las Cajeras pregunten por el tipo de pago a realizar e indiquen la forma de pago. 2. Asesorar en la canalización del ciudadano al departamento adecuado en caso de que el pago que se pretende realizar no corresponda a la Dirección de Ingresos. 3. Verificar que los cobros efectuados por las cajeras sean adecuados, recopilando la documentación requerida según el tipo de pago o trámite atendido (pago de predial, descuentos de casa habitación, pensionados, alineamientos, permisos de construcción, etc.). 4. Monitorear el tipo de pago que realiza el ciudadano, en efectivo, con tarjeta o con cheque y verificando que la Cajera imprima el recibo de pago para entregarlo al ciudadano recabado su firma de recibido.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cajeras | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Supervisión de la Forma y Firma del pago realizado | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Supervisiones y asesorías | Número entero | Según demanda | Dando recorridos por el área de cajas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE INGRESOS** | | | |
| 1. Revisar el total de los ingresos recibidos por el área de cajas y analizar los movimientos realizados, movimientos cancelados e importe total recibido (capturado en sistema), importes en efectivo, importes por tarjeta bancaria e importes por cheques, revisando las fichas de depósito y transferencias efectuadas. 2. Confirmar que la sumatoria de los importes del total reportado por el Sistema Software ISERIES 400 sean los mismos que los recibos de pago físicos. 3. En caso de recibir solicitudes de descuento, revisar, autorizar y capturar las que sean consideradas para descuento; haciendo uso del Sistema Software ISERIES 400 para la aplicación correspondiente. 4. Capturar los importes de los ingresos en el Reporte ya sea por depósito o por transferencia; elaborando y entregando un Resumen de Ingresos diarios al Director de Ingresos. Anexar al Reporte de Ingresos las fichas y originales de la documentación correspondiente para ser entregados al Departamento de Contabilidad.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Entrega de Reporte de Ingresos | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Verificación de ingresos | % | Diario | Importe total de los Soporte de Ingresos físicos / Importe total del Informe de Ingresos según sistema |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Ingresos | Diario | | Director de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

CAJERA

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **CAJERA** | |
| **Objetivo** | |
| Brindar amable atención al ciudadano que acude a las ventanillas de la Dirección de Ingresos para realizar el pago de algún trámite o multa, entregando los recibos de pago correspondientes. Realizar el corte del total de pagos recibidos y entregar el informe de corte (cifras de control) a la Jefa de Cajas, así como el efectivo recibido, las notas de las tarjetas bancarias, fichas de depósito o transferencias y los cheques respectivos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración y control de presupuestos |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Recibos de pago |
| Teléfono / Conmutador | Reporte Cifras de Control |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Cajas | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Cajas de cobro | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENDER AL CIUDADANO PARA EL PAGO DE TRAMITES O MULTAS** | | | |
| 1. Brindar amable atención al ciudadano que acude a las ventanillas de la Dirección de Ingresos para realizar el pago de algún trámite o multa. 2. Preguntar al ciudadano el tipo de pago a realizar, indicando el importe total y la forma de pago. En caso que el pago de corresponda a la Dirección de Ingresos, canalizar al Ciudadano con el área o la Dependencia adecuada. 3. Verificar la documentación requerida según el tipo de pago o trámite atendido (pago de predial, descuentos de casa habitación, pensionados, alineamientos, permisos de construcción, etc.). 4. Recibir el pago ya sea en efectivo, por la tarjeta bancaria o cheque, contabilizando el dinero e imprimiendo el recibo de pago. 5. Entregar el recibo de pago al ciudadano para recabar su firma correspondiente en la nota de la tarjeta bancaria y firma en la carta de pago de multas y recargos. 6. Resguardar la copia de los comprobantes emitidos  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos | Número entero | Según demanda | Total de ciudadano atendidos y cobros efectuados correctamente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Recibos de pago | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN DEL CORTE DIARIO (CIFRAS DE CONTROL)** | | | |
| 1. Realizar un pre-corte del efectivo recaudado dos veces al día. 2. Realizar el corte del total de pagos de multas recibidos, imprimiendo la imagen de la pantalla del Sistema que contiene: movimientos realizados, movimientos cancelados e importe total recibido (capturado en sistema). 3. Capturar los importes del efectivo, los importes de los recibos de tarjetas y los importes de cheques en el archivo Excel. 4. Confirmar que los totales reportados en Sistema sean los mismos que los totales recibidos. 5. Entregar el informe de corte (cifras de control) a la Jefa de Cajas, así como el efectivo recibido, las notas de las tarjetas bancarias, fichas de depósito o transferencias y los cheques respectivos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos | $ | Según demanda | Importe total de los pagos recibidos en caja |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de pagos recibidos  (cifras de control) | Diario | | Jefe de Cajas |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE SOLVENCIAS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **ENCARGADA DE SOLVENCIAS** | |
| **Objetivo** | |
| Brindar amable atención al ciudadano que acude a las ventanillas de la Dirección de Ingresos para realizar el pago de alineamientos o permisos de construcción, elaborar carta de no adeudo, carta de revalidación para licencia de venta de alcoholes o la licencia de funcionamiento o solvencia fiscal. Realizar el corte del total de pagos recibidos y entregar el informe de corte (cifras de control) a la Jefa de Cajas, así como el efectivo recibido, las notas de las tarjetas bancarias, fichas de depósito o transferencias y los cheques respectivos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración y control de presupuestos |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Recibos de pago |
| Teléfono / Conmutador | Reporte Cifras de Control |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENDER AL CIUDADANO PARA EL PAGO DE TRAMITES** | | | |
| 1. Brindar amable atención al ciudadano que acude a las ventanillas de la Dirección de Ingresos para realizar el pago de algún trámite, preguntándole el tipo de pago a realizar e indicando el importe total y la forma de pago. En caso que el pago de corresponda a la Dirección de Ingresos, canalizar al Ciudadano con el área o la Dependencia adecuada. 2. Verificar la documentación requerida según el tipo de pago o trámite atendido (alineamientos, permisos de construcción). 3. Recibir el pago ya sea en efectivo, por la tarjeta bancaria o cheque, contabilizando el dinero e imprimiendo el recibo de pago. 4. Entregar el recibo de pago al ciudadano para recabar su firma correspondiente en la nota de la tarjeta bancaria y firma en la carta de pago de multas y recargos. 5. Entregar al Jefe de Cajas los ingresos generados; realizando el Reporte de corte de los ingresos de Vivienda y un Reporte de Ingresos generales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos | Número entero | Según demanda | Total de ciudadano atendidos y cobros efectuados correctamente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Recibos de pago | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN DE CARTAS DE NO ADEUDO** | | | |
| 1. Brindar amable atención al ciudadano que acude a las ventanillas de la Dirección de Ingresos, preguntando el tipo de pago a realizar, en caso que el pago de corresponda a la Dirección de Ingresos, canalizar al Ciudadano con el área o la Dependencia adecuada. 2. Si el Ciudadano solicita una carta de no adeudo, carta de revalidación para licencia de venta de alcoholes o la licencia de funcionamiento o solvencia fiscal. 3. Recibir el dinero del pago y entregar al ciudadano un contra-recibo del importe recibido por concepto de pago. 4. Realizar la Carta solicitada y presentar al finalizar la jornada de trabajo al Director de Ingresos las cartas elaboradas para recopilar firma de autorizado. 5. Si la Carta fue autorizada entregar al Ciudadano, recabando su firma de recibido. 6. Llevar el control de archivo de las Cartas elaboradas, recibos elaborados y de su respectiva documentación recibida (IFE, Copia del Predial, comprobante de pago de recolección de basura).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos por Cartas Solicitadas | Número entero | Según demanda | Total de ciudadano atendidos y cobros efectuados correctamente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de No adeudo | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DEL REPORTE DEL TOTAL DE PAGOS RECIBIDOS** | | | |
| 1. Realizar un pre-corte del efectivo recaudado dos veces al día. 2. Realizar el corte del total de pagos de multas recibidos, imprimiendo la imagen de la pantalla del Sistema que contiene: movimientos realizados, movimientos cancelados e importe total recibido (capturado en sistema). 3. Capturar los importes del efectivo, los importes de los recibos de tarjetas y los importes de cheques en el archivo Excel. 4. Confirmar que los totales reportados en Sistema sean los mismos que los totales recibidos. 5. Entregar el informe de corte (cifras de control) a la Jefa de Cajas, así como el efectivo recibido, las notas de las tarjetas bancarias, fichas de depósito o transferencias y los cheques respectivos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos | $ | Según demanda | Importe total de los pagos recibidos en caja |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de pagos recibidos  (cifras de control) | Diario | | Jefe de Cajas |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE PREDIAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **ENCARGADA DE PREDIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las solicitudes del Contribuyente relacionadas al trámite para el pago de predial o para hacer alguna modificación al avalúo. Actualizar la base de datos del impuesto predial: capturando en el Sistema de cómputo los avalúos que envía Catastro para realizar diferentes tipos de correcciones (ampliaciones de construcción, dar de alta predios nuevos de fraccionamientos, des mancomunaciones). | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Pago de Predial |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Recibos de pago |
| Teléfono / Conmutador | Avalúos |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN PARA EL PAGO DE PREDIAL O AJUSTE DE AVALÚOS** | | | |
| 1. Atender las solicitudes del Contribuyente relacionadas al trámite para el pago de predial o para hacer alguna modificación al avalúo. 2. En caso de que el motivo de la visita del Contribuyente sea para efectuar un pago, revisar el avalúo de la Delegación catastro, ingresando al sistema el avalúo, generando un estado de cuenta y determinando el impuesto a pagar. 3. Imprimir y entregar el estado de cuenta a Contribuyente previa firma de Jefe Inmediato. 4. Cuando se solicita una corrección del avalúo, ingresar los datos al Sistema Software, realizando un ajuste en los nombres y en el domicilio según las claves catastrales de impuesto predial. 5. Actualizar la base de datos del impuesto predial: capturando en el Sistema de cómputo los avalúos que envía Catastro para realizar diferentes tipos de correcciones (ampliaciones de construcción, dar de alta predios nuevos de fraccionamientos, des mancomunaciones).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención y cobro | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos recibidos | Número entero | Según demanda | Total de ciudadano atendidos y cobros efectuados correctamente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Recibos de pago | Según demanda | | Uso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE FACTURACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **ENCARGADA DE FACTURACIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las solicitudes del Contribuyente relacionadas al trámite de emisión de facturas derivadas de los pagos efectuados, y atender solicitudes de Estados de Adeudo, de la misma manera, tiene el objetivo de entregar a Sub directora la Relación final de la conciliación de las Cuentas por Cobrar. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Manejo del Sistema software ISERIES |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Conciliaciones, Facturación. |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Facturas, Recibos de pago |
| Teléfono / Conmutador | Relación de Cuentas por Cobrar |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR FACTURAS** | | | |
| 1. Atender las solicitudes del Contribuyente relacionadas a la solicitud de emisión de facturas. 2. Recibir los recibos oficiales con los datos fiscales, aclarando cualquier duda sobre los datos. 3. Revisar el correo electrónico para confirmar la solicitud de facturas. 4. Ingresar al Sistema Software ISERIES para elaborar la factura. 5. Enviar al destinatario solicitante (contribuyente) por correo electrónico o físicamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Recepción de recibos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Entrega de facturas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de facturas | % | Según demanda | Facturas realizadas / Facturas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Facturas | Según demanda | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGAR ESTADOS DE ADEUDO** | | | |
| 1. Atender las solicitudes del Contribuyente relacionadas al trámite para la emisión del estado de adeudo. 2. Ingresar al Sistema Software ISERIES buscando el nombre de la persona solicitante o por clave catastral. 3. Una vez encontrado, verificar los datos e imprimir el estudio de adeudo predial y/o ingresos diversos como recolección de basura, multas, etc. 4. Indicar al ciudadano el monto de adeudo (en caso de haberlo), aclarando cualquier duda en caso de ser necesario. 5. Entregar el Estado de Adeudo al Contribuyente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub director de Ingresos | Aclaración de Dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Entrega de Estados de cuenta | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Estados de Adeudo | % | Según demanda | Estados de Adeudo entregados / Estados de Adeudo solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Estados de Adeudo | Según demanda | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. REALIZAR RELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR** | | | |
| 1. Solicitar al Departamento de Contabilidad las cuentas por cobrar de manera mensual. 2. Solicitar los Convenios de pago existentes. 3. Realizar conciliación haciendo uso de los convenios de pago existentes. 4. Entregar a Sub directora la Relación final de la conciliación de las Cuentas por Cobrar, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub director de Ingresos | Aclaración de Dudas | Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contabilidad | Cuentas por cobrar | Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cuentas por Cobrar | % | Mensual | Conciliaciones realizadas / Relaciones solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Relación de Cuentas por cobrar | Mensual | | Sud dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE CORTES Y DEPÓSITOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **ENCARGADA DE CORTES Y DEPOSITOS** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar los cortes de efectivo recaudado en Villa Unión, Hospital y en las oficinas de la Dirección de Ingresos del H. Ayuntamiento, coordinar con el personal de Seguridad la correcta realización de los depósitos de efectivo y cheques en los bancos correspondientes, para entregar a la Sub Dirección de Ingresos una relación de los cortes totales del día y los depósitos efectuados. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Manejo del Sistema software ISERIES |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Conciliaciones de cortes |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Cheques |
| Teléfono / Conmutador | Fichas de depósitos |
| Copiadora / Escáner | Sistema software ISERIES |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN Y CONTROL DE CORTES DIARIOS** | | | |
| 1. Recibir los cortes del efectivo recaudado dos veces al día y revisar el corte del total de pagos de multas recibidos, imprimiendo la imagen de la pantalla del Sistema que contiene: movimientos realizados, movimientos cancelados e importe total recibido (capturado en sistema). 2. Recibir de Villa Unión y Hospital, las fichas de depósito del ingreso total del día, junto con el corte del cajero y recibos cobrados. 3. Capturar los importes del efectivo, los importes de los recibos de tarjetas y los importes de cheques en el archivo Excel. 4. Confirmar que los totales reportados en Sistema sean los mismos que los totales recibidos. 5. Entregar el informe de corte (cifras de control) a la Jefa de Cajas, así como el efectivo recibido, las notas de las tarjetas bancarias, fichas de depósito o transferencias y los cheques respectivos. 6. Llevar el control de archivo las relaciones de los recibos cobrados, copia de las fichas de depósito.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Ingresos | Aclaración de dudas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Villa Unión, Hospital y Ayuntamiento | Recepción de corte | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control de Cortes | % | Diario | Cortes realizados /  Cortes recibidos  (Villa Unión, Hospital y Ayuntamiento) |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Relación de cortes | Diario | | Sub dirección de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE DEPOSITOS** | | | |
| 1. Diariamente recoger el corte del día a las Cajeras y entregar el dinero (efectivo) y cheques. 2. Verificar que el total recibido coincida con la relación de los pagos aplicados y realizar una relación de los cheques y del efectivo recibido el día anterior. 3. Entregar al personal de Seguridad para realizar los depósitos en los bancos correspondientes, recabar firma de recibido por el personal de Seguridad como acuse de las cantidades entregadas. 4. Una vez efectuados los depósitos, solicitar al personal de Seguridad las fichas de depósito. 5. Revisar que los depósitos hayan sido los solicitados en el banco adecuado y en los importes correctos. 6. Resguardar copia de los depósitos y presentar relación de los depósitos efectuados a la Sub Dirección de Ingresos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de Seguridad | Depósitos bancarios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Bancos | Aclaración de dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Depósitos efectuados | % | Según demanda | Total de Fichas de depósito / Depósitos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Relación de depósito realizados | Según demanda | | Sub dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO I

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | | | | |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO I** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Dar seguimiento a la aclaración o solución de las Boletas de Atención Ciudadana correspondientes a la Dirección de Ingresos. Guardar en discos la información de los recibos emitidos y las escrituras ISAI, entregando al departamento de Contabilidad antes del día 15 de cada mes. Llevar el control de inventarios de insumos de la Dirección de Ingresos. Realizar requisiciones de compra. Realizar autorizaciones presupuestales para la reposición de gastos de caja chica y pago de comisiones y honorarios para cobradores/notificadores/fiscales. Enviar los resultados de los Indicadores SEDEMSI y de Gestión a Síndico Procurador y la Coordinación de Acceso a la Información. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Calidad de servicio | | Manejo del Sistema software ISERIES | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Manejo del Sistema software Atención Ciudadana | | |
| Paciencia y comunicación asertiva | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Indicadores SEDEMSI y de Gestión | | |
| Teléfono / Conmutador | | Sistema software Atención Ciudadana | | |
| Copiadora / Escáner | | Sistema software ISERIES | | |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | | | | |
|  | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Ingresos | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | | | |
| 1. Revisar en el Sistema Software SAC las boletas Recibir las Boletas asignadas al área por parte de la Dirección de Atención Ciudadana.      1. Leer y marcar como “leída” la boleta, informar de la Boleta al personal correspondiente de la Dirección de Ingresos, o en caso de ser necesario con el Jefe Inmediato. 2. Ingresar al Sistema Software SAC y marcar la Boleta como “concluida”, informando a Jefe Inmediato el % de Boletas Concluidas y pendientes. 3. Aclarar cualquier duda con el personal enlace de la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Atención Ciudadana | Consulta y conclusión de Boletas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | | FRECUENCIA | FORMULA |
| Boletas concluidas | | % | | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe de Boletas Concluidas | | Según demanda | | | Sub director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE INFORME DE RECIBOS EMITIDOS Y ESCRITURAS ISAI** | | | |
| 1. Recibir los recibos emitidos por la Dirección de Ingresos por parte del área de cajas. 2. Verificar que los importes de los recibos correspondan a los indicados en las listas de corte diario. 3. Escanear los recibos revisado y guardando en archivo PDF. 4. Guardar en discos la información de los recibos emitidos y las escrituras ISAI. 5. Entregar al departamento de Contabilidad antes del día 15 de cada mes.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Recibos emitidos | Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contabilidad | Entrega de discos | Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Discos realizados | % | Mensual | Discos entregados / Discos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Discos con la información de los recibos emitidos y las escrituras ISAI. | Mensual | | Contabilidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ABASTECIMIENTO DE INSUMOS** | | | |
| 1. Llevar el control de inventarios de insumos de la Dirección de Ingresos. 2. Verificar cantidades existentes de papelería, consumibles de cómputo, formatos y hojas membretadas, artículos de limpieza. 3. Realizar lista de necesidades y presentar a Sub dirección de Ingresos para su aprobación. 4. Una vez aprobada, realizar la requisición correspondiente en el Sistema SADMUN. 5. Recibir los materiales solicitados, verificando que los artículos solicitados sean los mismos que los entregados por el Proveedor. 6. Firmar la factura del proveedor como acuse de recibido, resguardando y acomodando los artículos recibidos; entregando a los usuarios que requieren insumos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | dirección de Ingresos | Aprobación de requisiciones de compra | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Recepción de insumos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Detección de necesidades | Número entero | Según demanda | Verificar cantidades existentes de papelería, y artículos de limpieza. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Lista de insumos requeridos | Según demanda | | dirección de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REQUISICIONES DE COMPRA.** | | | |
| 1. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”. 2. Capturar el concepto general, el nombre del solicitante y el tipo de requisición, dando click en “código” e ingresar los insumos o servicios solicitados, así como el costo. 3. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente. 4. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría o Taller Municipal según sea el tipo de requisición. 5. Dar seguimiento a la entrega del insumo o ejecución del servicio solicitado, recibiendo, sellando y firmando la orden de compra presentada por el proveedor que ampara la entrega correcta. 6. En caso de que no sea posible la aplicación presupuestal, llamar al Departamento de Control Presupuestal para acordar la forma de disposición con el Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Autorización de Requisición | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda | | Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda | | Control Presupuestal | Disposición | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Requisiciones | Numero entero | Según demanda | Insumos o servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Requisición de Compra | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORAR AP PARA LA REPOSICIÓN DE GASTOS DE CAJA CHICA** | | | |
| 1. Solicitar las facturas correspondientes a los proveedores. 2. Obtener la autorización por parte del departamento de control presupuestal y del Tesorero en caso de ser necesario. 3. Realizar en Excel la relación de todas las facturas por rublo y conciliar los gastos con las facturas. 4. Realizando la autorización presupuestal en el Sistema SADMUN.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Ingresos | Aprobación de AP | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Revisión de facturas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de autorizaciones presupuestales | Número entero | Según demanda | Realizando la autorización presupuestal en el Sistema SADMUN. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Autorizaciones presupuestales | Según demanda | | Sub dirección de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. ELABORAR AP PARA EL PAGO DE COMISIONES Y HONORARIOS** | | | |
| 1. Realizar autorizaciones presupuestales para el pago de comisiones y honorarios para cobradores/notificadores/fiscales. 2. Calcular el porcentaje de pago según la cantidad recaudada por persona. 3. Cotejar los recibos cobrados. 4. Realizar la autorización presupuestal en el Sistema SADMUN.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub dirección de Ingresos | Aprobación de AP | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | cobradores/notificadores/fiscales | pago de comisiones y honorarios | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de autorizaciones presupuestales | Número entero | Según demanda | Realizando la autorización presupuestal en el Sistema SADMUN. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Autorizaciones presupuestales | Según demanda | | Sub dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO II

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | | | | |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO II** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Entregar al Contribuyente (después de tres días de recibir su documentación) el recibo que avala el pago realizado a la Dirección de Ingresos por concepto de pago de Impuesto ISAI, asignando un folio a la documentación recibida que ampara el pago del impuesto ISAI (información catastral, solvencia fiscal, declaración del impuesto, contrato de compra-venta, escrituras, ficha de depósito y copia del pago de traslado de dominio). | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Calidad de servicio | | Administración y planificación del trabajo | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Documentación requerida para el pago ISAI | | |
| Paciencia y comunicación asertiva | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Recibos de pago | | |
| Teléfono / Conmutador | | Bitácora para el control de documentos del | | |
| Copiadora / Escáner | | pago de impuestos ISAI | | |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | | | | |
|  | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Ingresos | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. CONTROL DE DOCUMENTOS DEL PAGO DE IMPUESTOS ISAI** | | | | | |
| 1. Recibir la documentación del pago del impuesto ISAI (información catastral, solvencia fiscal, declaración del impuesto, contrato de compra-venta, escrituras, ficha de depósito). 2. Verificar que la documentación cuente con la copia del pago de traslado de dominio. 3. Asignar un folio a la documentación recibida, capturando en la Bitácora de Excel los datos de la documentación recibida. 4. Entregar la documentación al Jefe de Control de Impuesto de ISAI para realizar el corte y los recibos correspondientes del pago para el Contribuyente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de control de impuestos ISAI | Entrega de documentos para el pago ISAI | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyentes | Recepción y revisión de documentos para el pago ISAI | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | | FRECUENCIA | FORMULA |
| Integración de documentos del pago de impuestos ISAI | | % | | Según demanda | Documentos integrados / documentos recibidos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Documentación para el recibo de pago  Bitácora para el control de documentos del pago de impuestos ISAI | | Según demanda  Según demanda | | | Jefe de Control de Impuestos ISAI  Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE RECIBOS DE PAGO DE IMPUESTOS ISAI** | | | |
| 1. Recibir del Jefe de Control de Impuesto de ISAI los recibos de pago correspondientes. 2. Entregar el recibo de pago de Impuesto de ISAI a Director de Ingresos para su revisión y aprobación. 3. Una vez revisado y aprobado, verificar que el recibo de pago realizado cuente con la firma del Director de Ingresos y los sellos oficiales del Ayuntamiento. 4. Entregar al Contribuyente (después de tres días de recibir su documentación) el recibo que avala el pago recibido en la Dirección de Ingresos por concepto de pago de Impuesto ISAI. 5. Obtener copia de la documentación para entregar a las dependencias correspondientes (oficina de catastro, unidad administrativa y para archivo interno de la Dirección de Ingresos).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Ingresos | Entrega de recibos de pago | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Entrega de recibos de pago | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Recibos de pago revisado y aprobados | % | Según demanda | Recibos aprobados / Recibos entregados a Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Entrega de recibos de pago | Según demanda | | Contribuyente |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR CONTROL DE ARCHIVO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **AUXILIAR CONTROL DE ARCHIVO** | |
| **Objetivo** | |
| Manejar el control de archivo en el orden en la integración de carpetas de: Recibos de pago, recibos de pago de colecturías, de ampliaciones de horario, liquidaciones de multas pagadas de comercio, pagos de seguridad pública y tránsito municipal, permisos para trabajar en la vía pública, constancia de bienestar social, permisos de bodas, permisos de quince años, permisos de volanteo, permisos de publicidad, pagos de recolección de basura, permisos de construcción. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Iniciativa |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Control de Archivo |
| Paciencia y comunicación asertiva | Prácticas de Orden y administración |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Archiveros |
| Copiadora / Escáner | Separadores |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Manejar el control de archivo en el orden en la integración de carpetas de: Recibos de pago, recibos de pago de colecturías, de ampliaciones de horario, liquidaciones de multas pagadas de comercio, pagos de seguridad pública y tránsito municipal, permisos para trabajar en la vía pública, constancia de bienestar social, permisos de bodas, permisos de quince años, permisos de volanteo, permisos de publicidad, pagos de recolección de basura, permisos de construcción. 2. Llevar un control de archivo en base a:  * Identificación de carpetas por nombre y colores. * Orden secuencial de archivos por folios y/o fechas.  1. Entregar documentación, solamente con autorización de Jefe Inmediato al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 2. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Ingresos | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE INGRESOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Ingresos, para gestionar comprobantes de pago, estados de cuenta de Contribuyentes, descuentos por multas de tránsito, predial, pago de uso de piso, recolección de basura, descuentos de pensionados y casa habitación. Elaborar oficios diversos y llevar un eficiente control de archivo de los documentos recibidos y entregados. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio |  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema ISERIES 400 |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema ISERIES 400 |
| Copiadora / Escáner | Correo electrónico |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE** | | | |
| 1. Atender a los contribuyentes que acuden a las oficinas de la Dirección de Ingresos, aclarando dudas, dan información necesaria para sus trámites. 2. Acordar citas con el Director de Ingresos, en caso de ser necesario o a solicitud del contribuyente o canalizar al contribuyente con al área adecuada para resolver el asunto solicitado. 3. Recibir la documentación para tramitar descuentos por multas de tránsito, predial, pago de uso de piso, recolección de basura, descuentos de pensionados y casa habitación. 4. En caso de haber recibido por correo electrónico comprobantes de pago (transferencias al Municipio de Mazatlán) enviados por Contribuyentes, solicitar la elaboración de los recibos en el área de cajas y posteriormente enviar escaneados al Contribuyente. 5. Entregar al ciudadano que lo solicita estados de cuenta, históricos de pagos, cuando sea necesario a solicitud de la persona que acude por el apoyo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Ingresos | Acuerdo de citas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Atención y canalización | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención al Contribuyente | Numero entero | Según demanda | Recibiendo y solucionando dudas o solicitudes de los Ciudadanos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de citas  Estados de cuenta | Según demanda  Según demanda | | Director de Ingresos  Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESPECIALES** | | | |
| 1. Cuando se atienda a personal sindicalizado, recibir las solicitudes de permisos para fiesta y verificar la forma de pago correspondiente y el sello de autorizado por parte de Oficialía Mayor. 2. Recabar del Director de Ingresos la leyenda "excento” en el formato de la solicitud. 3. Entregar el Formato de solicitud con la leyenda “excento” al Contribuyente al área de cajas para proceder con el pago respectivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Ingresos | Recabar Leyenda “excento” | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal sindicalizado | Atención de permisos para fiesta | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Revisión de solicitudes | Numero entero | Según demanda | Verificar la forma de pago correspondiente y el sello de autorizado por parte de Oficialía Mayor. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Formato de solicitud con la leyenda “excento” | Según demanda | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS A SOLICITUD DE DIRECTOR DE INGRESOS** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Director de Ingresos para la elaboración de algún oficio:  * Oficio con informe de domicilios registrados para Asuntos Jurídicos. * Oficios de cortes del cobro de vivienda. * Oficios para tramitar reembolsos. * Oficios varios.  1. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización. 2. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado al destinatario indicado por el Director de Ingresos. 3. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda | | Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio con domicilios registrados  Oficios de cortes del cobro de vivienda.  Oficios para tramitar reembolsos. | Según demanda  Diario  Según demanda | | Asuntos Jurídicos.  Contabilidad  Egresos/Tesorería |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario. 2. Presentar la documentación recibida a Jefe Inmediato para su revisión y canalización.  * Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo. * Entregar copias de los recibos de pago de vivienda cobrados a la Dirección de Vivienda y tenencia de la Tierra. * Entregar recibos originales por conceptos de daños ocasionados al Municipio.  1. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Revisión de correspondencia | Según demanda | | Personal en general del área | Entrega de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Vivienda  Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de documentos  Entrega de documentos | Semanal  Mensual | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega  Copia de recibos de pago  Recibos por daños al municipio | Según demanda  Semanal  Mensual | | Personal en general  Dirección de Vivienda  Dirección de Asuntos Jurídicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Manejar un control de archivo integrando carpetas con documentación referente a:  * Reembolsos (Tesorería y Dirección de egresos). * Cortes de vivienda (Vivienda y Tenencia de la Tierra, Contabilidad). * Recibos de pagos de daños al Municipio (Jefe de Caja, Asuntos Jurídicos).  1. Llevar un control de archivo en base a:  * Identificación de carpetas por nombre y/o colores. * Orden secuencial de archivos por folios y/o fechas.  1. Entregar documentación, solamente con autorización de Jefe Inmediato al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 2. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Ingresos | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DESPACHO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **AUXILIAR DE DESPACHO** | |
| **Objetivo** | |
| Entregar a la Dirección de Asuntos Juridicos los oficios de resolución derivados de las visitas de notificación realizadas por el personal del Departamento de Fiscalización y Rezago. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio |  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema ISERIES 400 |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema ISERIES 400 |
| Copiadora / Escáner | Correo electrónico |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ENTREGA DE OFICIOS DE RESOLUCIÓN** | | | |
| 1. Recibir documentación referente a las notificaciones realizadas en el día. 2. Archivar la documentación entregada por los Notificadores. 3. Revisar la documentación e imprimir resoluciones. 4. Entregar oficios al Municipio y a la Dirección de Asuntos Jurídicos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Notificadores | Recepción de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de oficios de resolución | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de oficios de resolución por notificaciones | % | Según demanda | Oficios de resolución realizados /  Expedientes recibidos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de resolución | Según demanda | | Dirección de Asuntos Jurídicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE RECIBOS DE PAGO DERIVADOS DE FICHAS DE DEPOSITO** | | | |
| 1. Recibir las fichas de depósito del Contribuyente, revisar y confirmar la aplicación del pago. 2. Registrar el pago en el Sistema Software 400, obteniendo una copia de las fichas de depósito para uso interno y otra copia para el Departamento de Contabilidad. 3. Una vez efectuado el pago, entregar el convenio a cajas para generar los recibos correspondientes y entregarlos al Contribuyente. 4. Archivar la ficha de depósito en su expediente. 5. Revisar los adeudos vencidos para darle seguimiento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Fiscalización y Rezago | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Entrega de recibos de pago | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de recibos de pago | Numero entero | Según demanda | Entregando los recibos de pago a los Contribuyentes |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Recibos de pago | Según demanda | | Contribuyente |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y REZAGO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y REZAGO** | |
| **Objetivo** | |
| Lograr una eficiencia recaudación de los pagos realizados en las oficinas de la Dirección de Ingresos y en Villa Unión, coordinando la logística para realizar notificaciones a los contribuyentes en calidad de morosidad para hacer efectivo los mandamientos de ejecución (embargo). Lograr una correcta conciliación del efectivo cobrado derivado de las fichas de depósito y recibos de pago ya sea por el cobro del impuesto predial, cobro de permisos de obras públicas, cobro de derecho de piso (mercados), cobro de infracciones de tránsito, sanidad, aseo urbano, y cobro por la ejecución de eventos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema ISERIES 400 |
| Liderazgo y trabajo en equipo | Saber manejar estándar y automático |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema ISERIES 400 |
| Copiadora / Escáner | Correo electrónico |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Ingresos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Recibir y saludar al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Ingresos que solicita los requisitos para realizar algún pago relacionados a:  * Recolección de basura. * Multas e infracciones de tránsito. * Derecho de piso (mercados) * Realización de eventos. * Consultas en el Hospital. * Pago de Predial.  1. Informar de la documentación requerida para realizar el pago correspondiente o canalizar con la persona o área adecuada para resolver sus dudas. 2. En caso de ser necesario, atender solicitudes para la aplicación de descuentos para realizar pagos, analizar la solicitud del Contribuyente y aprobar el % descuento. En caso de que el porcentaje de descuento sea mayor del 50% se presenta a Director de Ingresos para su consideración. 3. En caso de que no proceda el descuento, informar al Contribuyente las causas correspondientes.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Solicitud de descuento mayor al 50% | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano Contribuyente | Atención y aclaraciones | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Contribuyentes atendidos | Numero entero | Según demanda | Atendiendo a los ciudadanos que acuden a oficinas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Descuento en infracciones o multas | Según demanda | | Contribuyente |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COBROS DE EVENTOS EN VILLA UNIÓN** | | | |
| 1. Estar al tanto de los eventos a realizar en la ciudad y atender al Empresario (organizador del evento) para recibir solicitudes para realizar eventos. 2. Informar al Empresario el cobro del 8% de impuesto por la venta del boletaje y acordar la realización del evento. 3. Verificar que el Agente Fiscal haya acudido al evento puntualmente y haya revisado el cobro en taquilla. 4. Recibir los boletos del Empresario y conciliar con el efectivo recaudado, verificando la fecha, la cantidad que cobra. 5. Determinar el total a cobrar al organizador del evento e informar al Agente Fiscal para que realice el cobro correspondiente y entregar un recibo del pago realizado  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Agente Fiscal | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente  (Empresario organizador del evento) | Supervisión de cobro de eventos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Supervisión de eventos | % | Según demanda | Supervisiones asistidas / Eventos asignados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe del total recaudado por eventos | Según demanda | | Director de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DEL INFORMES DE ADEUDOS** | | | |
| 1. Elaborar un informe de requerimientos de pago y embargo de los Contribuyentes morosos. 2. Realizar cada 15 días un corte de adeudos por recolección de basura. 3. Realizar cada 20 días un corte por adeudos en derechos de piso en Mercados. 4. Revisar el Reporte diario de notificaciones, requerimientos y embargos derivados de:  * Recolección de basura. * Derecho de piso en Mercados. * Pensión vehicular. * Hospitalito, eventos y casinos. * Predial.  1. Aclarando cualquier duda con los Notificadores o Agentes fiscales. 2. Presentar el Informe a Director de Ingresos para su revisión.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Notificadores, Agentes fiscales  Director de Ingresos | Aclaración de dudas  Revisión de informe | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Adeudos, pagos o embargos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total adeudado por morosidad | $ | Según demanda | Sumando todos los pagos atrasados por el Contribuyente. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de total de adeudos | Según demanda | | Dirección de Ingresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. PROGRAMA DE LOGISTICA DE VISITAS PARA REQUERIMIENTO DE PAGO** | | | |
| 1. Analizar el informe del total de adeudos por los Contribuyentes morosos realizar la logística de visitas de Notificadores y Agentes Fiscales considerando:  * Para la Recolección de basura: por medio de rutas. * Para Mercados: según la cantidad * En Pensión: con el encargado que esta fijo. * Para Hospitalito, eventos y casinos: rotativo. * Predial: en coordinación con gobierno del estado  1. Presentar el programa y logística de visitas a Director de Ingresos para su aprobación. 2. Asignar las visitas de notificación para requerimiento de pago y/o embargo (según aplique) a Notificadores y Agentes Fiscales, por medio de oficios de la tarea asignada y los formatos para recibo de cobro en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Notificadores, Agentes fiscales  Director de Ingresos | Asignación de visitas  Aprobación de rutas de visita | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Requerimiento de pagos o embargos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Reporte del total recaudado por Notificadores y Agentes Fiscales | $ | Según demanda | Total recaudado derivado de las visitas a Contribuyentes morosos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Programa de visitas para Notificadores y Agentes Fiscales | Según demanda | | Dirección de Ingresos |

Guía Operativa del puesto

NOTIFICADOR

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **NOTIFICADOR** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar las notificaciones del pago de créditos fiscales asignadas, entregando los requerimientos de pago a los contribuyentes en calidad de morosidad para hacer efectivo los mandamientos de ejecución (embargo) que le fueron solicitados al inicio de la jornada por el jefe Inmediato. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Vehículo asignado (según aplique) | Credencial de identificación |
| Licencia de manejo | Uniforme de trabajo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Fiscalización y Rezago | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR VISITAS DE NOTIFICACION Y EMBARGOS** | | | |
| 1. Realizar las notificaciones del pago de créditos fiscales que le fueron asignadas al inicio de la jornada por su jefe Inmediato. 2. Entregar los requerimientos de pago a los contribuyentes en calidad de morosidad. 3. Hacer efectivo los mandamientos de ejecución (embargo). 4. Cubrir eventos públicos para el cobro del 8% sobre el boletaje del espectáculo realizado. 5. Entregar al Jefe de Fiscalización y Rezagos al finalizar la jornada el reporte de las notificaciones, requerimientos y mandamientos de embargo que fueron realizadas en día.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Fiscalización y Rezagos | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Notificaciones de pago | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Visitas de Notificaciones y embargos | % | Según demanda | Total de notificaciones realizadas /notificaciones solicitadas por jefe inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de las notificaciones, requerimientos y mandamientos de embargo | Según demanda | | Jefe de Fiscalización y Rezagos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. APOYO OPERATIVO ALCOHOLIMETROS** | | | |
| 1. Atender las tareas de apoyo a los Operativos de alcoholímetros y asistir antes de las 11pm al punto de revisión el operativo alcoholímetro como observador. 2. Registrar en Formato de Incidencias: el Nombre del Auditor, nombre del Jefe de Transito, Jefe de Policía, Doctor, Jurídico, Cantidad de unidades detenidas. 3. Tomar nota de las incidencias presentadas durante el operativo (vehículos remitidos: placa, marca, hora, grados de alcohol, nombre del conductor y observaciones). 4. Sacar copia del Formato de Incidencias y entregar a Contralor para su revisión, aclarando cualquier duda con respecto a las observaciones o vehículos detenidos y resguardar copia para archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Ingresos | Asignación de apoyos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Transito, Oficiales de seguridad pública, Doctor, Jurídico | Incidencias | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Incidencias | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Incidencias, Reportes fotográficos y evidencias | Al día siguiente del apoyo operativo | | Director de Ingresos,  Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE OFICINAS VILLA UNIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **ENCARGADO DE OFICINAS VILLA UNIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Entregar al Jefe de Cajas el Reporte de ingresos de Villa Unión así como las fichas de depósito y copias por el recibo de pago ya sea por el cobro del impuesto predial, cobro de permisos de obras públicas, cobro de derecho de piso (mercados) o cobro de infracciones (policía, reglamento, sanidad, aseo urbano, transito, eventos). | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Procedimiento de Corte de cajas |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema ISERIES 400 |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema ISERIES 400 |
| Copiadora / Escáner | Fichas de depósito |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Fiscalización y Rezago | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COBROS VILLA UNIÓN** | | | |
| 1. Supervisar las actividades de cobro de la cajera y verificar la entrega correcta de las notificaciones de predial, de recolección de basura, de derecho de piso realizadas por los Notificadores y el Agente Fiscal. 2. Corroborar con la cajera el total del ingreso recaudado en la jornada de trabajo, revisando recibos de pago, cheques, depósitos, pagos con tarjeta; realizar el Reporte de Ingresos correspondiente del día. 3. Realizar depósitos en el banco sobre los cobros realizados por efectivo; recibiendo y resguardando la ficha de depósito correspondiente para su próxima entrega a la Jefa de Cajas. 4. Realizar el cobro del 8% sobre el valor total de la entrada de eventos sociales y culturales en Villa unión.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cajera Villa Unión | Supervisión y retroalimentación | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Bancos | Depósitos varios | Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cortes de caja | % | Según demanda | Cortes de caja realizados / Cortes de caja programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Fichas de Deposito | Diario | | Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DEL REPORTE DE RECAUDACIONES VILLA UNIÓN** | | | |
| 1. Recopilar y obtener el total de los importes de las fichas de depósito. 2. Verificar todas las copias por el recibo de pago por diferentes conceptos:  * cobro del impuesto predial, * cobro de permisos de obras públicas, * cobro de derecho de piso (mercados), * cobro de infracciones (policía, reglamento, sanidad, aseo urbano, transito, eventos).  1. Entregar al Jefe de Cajas el Reporte de ingresos de Villa Unión. 2. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 3. Llevar el control de archivo de los documentos entregados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cajera Villa Unión | Supervisión y retroalimentación | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Cajas | Entrega del reporte recaudado | Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de reportes | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes Solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de recaudaciones de villa unión | Diario | | Jefe de Cajas |

Guía Operativa del puesto

AGENTE FISCAL VILLA UNIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **AGENTE FISCAL VILLA UNIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar notificaciones ya sea de recolección basura, predial o multas por venta de bebidas alcohólicas. Realizar el cobro de la fiscalización de los eventos. Depositar al día siguiente hábil el importe recaudado en las cajas de cobro de Villa Unión. Informar al Jefe de Fiscalización y Rezago el total recaudado por la realización de los eventos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Vehículo asignado (según aplique) | Credencial de identificación |
| Licencia de manejo | Uniforme de trabajo |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Fiscalización y Rezago | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISIÓN Y EJECUCIÓN DE NOTIFICACIONES** | | | |
| 1. Realizar notificaciones ya sea de recolección basura, predial o multas por venta de bebidas alcohólicas. 2. Buscar el domicilio fiscal y al dueño del negocio. 3. Solicitar al contribuyente su identificación, informándole del motivo de la notificación y del descuento correspondiente. 4. Dialogar con el ciudadano para informarle de las obligaciones que tienen con el contrato de recolección de basura, predial o venta de bebidas alcohólicas. 5. Revisar el desempeño del cobrador de piso de Villa Unión, verificando los boletajes, la fecha, la cantidad que cobra de los negocios que fijos y semifijos. 6. Realizar CENSO de los negocios que tienen y que no tienen contrato de recolección en Villa Unión.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargado de oficina Villa Unión  Jefe de Fiscalización y Rezagos  Notificadores | Supervisión y retroalimentación  Supervisión y retroalimentación  Supervisión y retroalimentación | Diario  Diario  Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyentes | Notificaciones | Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Visitas de Notificaciones y embargos | % | Según demanda | Total de notificaciones realizadas /notificaciones solicitadas por jefe inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de las notificaciones, requerimientos y mandamientos de embargo | Según demanda | | Jefe de Fiscalización y Rezagos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COBROS DE EVENTOS EN VILLA UNIÓN** | | | |
| 1. Realizar el cobro de la fiscalización de los eventos. 2. Acudir puntualmente al evento, verificando que el cobro en taquilla sea adecuado. 3. Verificar boletajes, la fecha, la cantidad que cobra. 4. Determinar el total a cobrarle al organizador del evento. 5. Realizar el cobro correspondiente y entregar un recibo del pago realizado 6. Depositar al día siguiente hábil el importe recaudado en las cajas de cobro de Villa Unión. 7. Informar al Jefe de Fiscalización y Rezago el total recaudado por la realización de los eventos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cajera Villa Unión | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyente | Supervisión de cobro de eventos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Supervisión de eventos | % | Según demanda | Supervisiones asistidas / Eventos asignados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe del total recaudado por eventos | Según demanda | | Jefe de Fiscalización y Rezago |

Guía Operativa del puesto

AGENTE FISCAL GENERAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos** | |
| **AGENTE FISCAL GENERAL** | |
| **Objetivo** | |
| Supervisar el inventario vehicular antes de ingresar el vehículo a la pensión, realizar los cobros por infracciones de tránsito, cobro de impuesto por predial o basura, realizar el peso de cada camión “tráiler” y determinar el pago correspondiente por concepto producción de siembra agrícola y realizar Guías de traslado oficiales para dar soporte a las inspecciones fitosanitarias Federales. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Vehículo asignado (según aplique) | Credencial de identificación |
| Licencia de manejo | Uniforme de trabajo |
| Calidad de servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe de Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Fiscalización y Rezago | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR FISCALIZACIONES GENERALES** | | | |
| 1. **Pensión vehicular:** supervisar el inventario vehicular antes de ingresar el vehículo a la pensión, anotando en bitácora los datos del vehículo, propietario y motivo de ingreso (infracción, choque, alcoholímetro, etc.). 2. **Cobro de infracciones e impuestos:** Realizar los cobros por infracciones de tránsito, cobro de impuesto por predial o basura, capturar las boletas de cobro en sistema, realizando el corte diario correspondiente y entregar a Jefe Inmediato. 3. **Producción (Predial rustico):** Realizar el peso de cada camión “tráiler” y determinar el pago correspondiente por concepto producción de siembra agrícola y realizar Guías de traslado oficiales para dar soporte a las inspecciones fitosanitarias Federales. 4. **Consulta Hospitalaria:** Fiscalizar las consultas profilácticas en coordinación con los inspectores de sanidad y verificar el correcto cobros a personas atendidas por consulta en el Hospital.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Fiscalización y Rezagos | Supervisión y retroalimentación | Diario  Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contribuyentes | Notificaciones | Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Fiscalizaciones realizadas | % | Según demanda | Fiscalizaciones levantadas/Fiscalizaciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Bitácora de vehículos en pensión  Corte de cobros efectuados  Guías de Traslado oficiales  Informe de cobros por consulta | Según demanda  Diario  Según demanda  Según demanda | | Jefe de Fiscalización y Rezagos  Jefe de Fiscalización y Rezagos  Jefe de Fiscalización y Rezagos  Jefe de Fiscalización y Rezagos |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo:** Proveer de un sistema para el control, actualización y difusión de Manuales Organizacionales que considere la descripción de las funciones de cada puesto que conforman el Organigrama de cada departamento.  Una vez elaborado el Manual de organización,   |  |  | | --- | --- | |  | 1. Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, enviará una copia a cada Dirección de Municipio, para que proceda a la revisión y validación del manual. 2. El Director y el personal a su cargo, revisan el documento y emitir las observaciones correspondientes y de ser necesario realizar las modificaciones que sean necesarias al manual. 3. Una vez validado, recabar firma de Vo.Bo. en una Hoja de Acuse de Entrega en donde se recabará la firma de autorización del Director de cada Dependencia. 4. Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos, enviará a cada Dependencia o Institución copia de su Manual de Organización, adjuntando una copia de la Hoja de Autorización. 5. Cada Director tiene la responsabilidad de hacer uso adecuado del Manual, tanto para inducción, consulta y aclaración de cualquier responsabilidad de los puestos asignados a su área de trabajo. 6. Cualquier modificación al Manual, debe ser solicitada a través de oficio dirigido al Oficial Mayor, con copia a la Dirección de Recursos Humanos, Contraloría y Presidencia, señalando las causas y justificaciones correspondientes para:  * Adicionar o eliminar funciones. * Ajustar indicadores de desempeño. * Cambiar fechas de entrega o documentos obligatorios. * Adicionar puestos requeridos. * Eliminar puestos innecesarios.  1. En caso de ser autorizados los cambios solicitados, la Dirección de Recursos Humanos actualizara el Manual Organizacional y presentara para su revisión a Contraloría Municipal, Dirección involucrada. 2. Una vez validados los ajustes realizados, la Dirección de Recursos Humanos emitirá una copia para el Oficial Mayor y Presidente Municipal para recabar la firma de aprobación final. 3. Resguardar el original del Manual en la Dirección de Recursos Humanos. 4. Repetir el paso del 1 al 5 del presente Procedimiento. | |

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos:**   1. Implementar un sistema integral de comunicación y autorización justificada de altas y re-ubicaciones de personal. 2. Proveer de una metodología para la correcta Inducción del personal, ya sea de nuevo ingreso y re-ubicaciones de personal. 3. Aplicar un Sistema DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) afín de proveer cursos en temas técnica y humanos para todo el personal. 4. Generar un Sistema de Medición de la Eficiencia de cada puesto, derivado del análisis de los indicadores individuales señalados en el presente Manual Organizacional. 5. **Procedimiento para la Selección del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | Cada vez que se requiera una alta o re-ubicación de personal, el Director solicitante debe enviar un oficio dirigido a Oficialía Mayor, con copia a la Dirección de Recursos Humanos y al área de Contraloría donde se indique la solicitud del movimiento, señalando el puesto, las funciones y la justificación correspondiente. | | 2 | Contraloría analiza y dictamina la necesidad del puesto, ya sea de nueva creación o re-ubicación, y emite un Dictamen dirigido a Presidencia, con copia a la Dependencia solicitante y Tesorería, en caso de no justificarse la alta o re-ubicación se informa al Director solicitante las causas de la conclusión. | | 2 | El Director solicitante da seguimiento a la autorización final con el área de Tesorería y Presidencia, haciendo uso del dictamen de Contraloría, así como los anexos requeridos para la justificación del puesto (marco jurídico, normatividad, eficiencia de trabajo, recursos económicos, etc.) | | 3 | En caso de que haya sido autorizado el movimiento por parte de Tesorería y Presidencia, el Director solicitante procede con el cambio o alta requerida, coordinando la inducción correspondiente con Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos. | | 4 | La Dirección de Recursos Humanos realiza los ajustes necesarios en el Manual Organizacional de la Dependencia o Institución solicitante, aplicando el Procedimiento para el control de documentos y el procedimiento de Inducción establecidos. |  1. **Procedimiento para la Inducción del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | La Dirección de Recursos Humanos realiza la Introducción del personal a su puesto, donde se instruye sobre:   * Objetivos y atribuciones legales del Municipio, de cada Dependencia, de su Departamento y de su puesto de trabajo. * Las obligaciones y derechos como Servidor Público. * La reglamentación interna del Municipio. | | 2 | Haciendo uso del Manual Organizacional, el Director de la Dependencia y/o el Encargado del Área realizan la inducción al puesto, informándole a la persona:   * El Organigrama formal actual; indicando el nombre del puesto y de la persona que tendrá como Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con los que tendrá interacción. * Funciones y responsabilidades especificas del puesto. * Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas). * Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto. * Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo. * Jefe Inmediato. * Compañeros de Trabajo. * Personal a su cargo (en caso de que así aplique). * Ubicación física en su centro de trabajo. | | 3 | La Dirección de Recursos Humanos verifica la efectividad del procedimiento de Inducción, visitando (después de 2 o 3 semanas) en el centro de trabajo de la persona de nuevo ingreso o re-ubicada, e investigando los siguientes puntos:   * Objetivos y atribuciones legales de su Departamento y de su puesto de trabajo. * Nombre de su puesto, Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con interacción. * Funciones y responsabilidades específicas del puesto. * Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas). * Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto. * Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo. |  1. **Procedimiento para la implementación de un Programa Capacitación del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | Detectar las necesidades de capacitación (tanto temas técnicos como humanos) y clasificar los temas en común.   * Servicio al ciudadano, Liderazgo, Comunicación y Trabajo en equipo. * Uso adecuado y básico de equipo de cómputo. * Manejo de Paquetería Office, es especial Microsoft Excel. * Procedimientos Administrativos Internos del Ayuntamiento. * Reglamentación y leyes Municipales. * Atribuciones, obligaciones y facultades de la Dirección y de cada Departamento. * Objetivo de la Dirección, objetivo de los departamentos y objetivo del puesto. | | 2 | Entregar al área de Recursos Humanos la propuesta de los temas de capacitación. | | 3 | Recibir del área de Recursos Humanos la lista de los cursos que fueron aprobados. | | 4 | Acordar fechas con el Director de Recursos Humanos para recibir los cursos. | | 5 | Dar seguimiento a la asistencia, efectividad y satisfacción de los cursos recibidos. |  1. **Procedimiento para la Evaluación de la Eficiencia de los Puestos de Trabajo**   **(Sistema de Rendición de Cuentas Interno):**   |  |  | | --- | --- | | 1 | Generar un Tablero de Indicadores que incluya el nombre del puesto, el departamento, los indicadores aplicables y la documentación obligatoria a entregar. | | 2 | Asignar a una persona para la el manejo del Tablero de Indicadores, donde solicite, asesoré, aclare y obtenga los resultados de los indicadores de todos los puestos de la Dirección de forma mensual. | | 3 | Presentar al Director el Tablero de Indicadores en un informe ejecutivo, señalando en colores o notas, aquellos Indicadores que están por debajo del óptimo esperado, así como aquellos documentos obligatorios que no fueron entregados durante el periodo evaluado. | | 4 | Analizar las causas raíz del incumplimiento o bajos resultados entre el Director y el responsable del puesto involucrado, determinando acuerdos y acciones que ayuden a corregir, mejorar o mantener la eficiencia esperada del Departamento en cuestión. | | 5 | Hacer uso del Tablero de Indicadores de forma interna, como parte de la Rendición de cuentas entre el Jefe y trabajador. | |

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Para la conformación de los presentes Manuales se coordinaron actividades con una Consultoría especializada (Zima Consulting Group) donde se cumplió con la siguiente metodología:   1. Aplicación de Diagnóstico Organizacional de cada Dependencia, analizando:  * Objetivos de cada puesto. * Herramientas y necesidades. * Funciones y actividades específicas. * Relación Cliente-Proveedor interno y externos. * Documentación entregable con carácter obligatorio y plazo límite. * Líneas de mando y personal a su cargo. * Organigrama. * Normatividad aplicable.  1. Detección de áreas de mejora de cada Departamento y Dirección. 2. Dictaminacion de Propuestas de Mejora. 3. Actualización de Organigramas. 4. Actualización de nombramiento de puestos. 5. Aplicación de ajustes a las funciones (según recomendaciones). 6. Revisión y validación de funciones desempeñadas por cada puesto. 7. Firma de acuse de la visita y revisión. 8. Conformación del Manual Organizacional. 9. Revisión y Validación por parte del Director titular de cada Dependencia. 10. Firma del Director en la Hoja de Autorización (Aceptación). 11. Emisión e impresión de las copias controladas. 12. Entrega de Manual Organizacional (Acuse de entrega-recepción).   **HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**     |  |  |  | | --- | --- | --- | | FECHA DE EMISION | VERSION | FECHA DE ENTREGA | | 1 Diciembre del 2016 | 1 | 1 Diciembre del 2016 | | Entregado por: | | | | Firma / sello | Puesto  Dirección de Recursos Humanos | Área  Oficialía Mayor | | Recibido por: | | | | Firma / sello | Puesto  Director | Área  Dirección de Ingresos |   Revisado y Aprobado por:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |  |  |  | | Zima Consulting Group | Oficialía Mayor | Presidente Municipal | |