



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

UN SOLO  
**MAZATLÁN**  
**POR TI**  
2017 - 2018

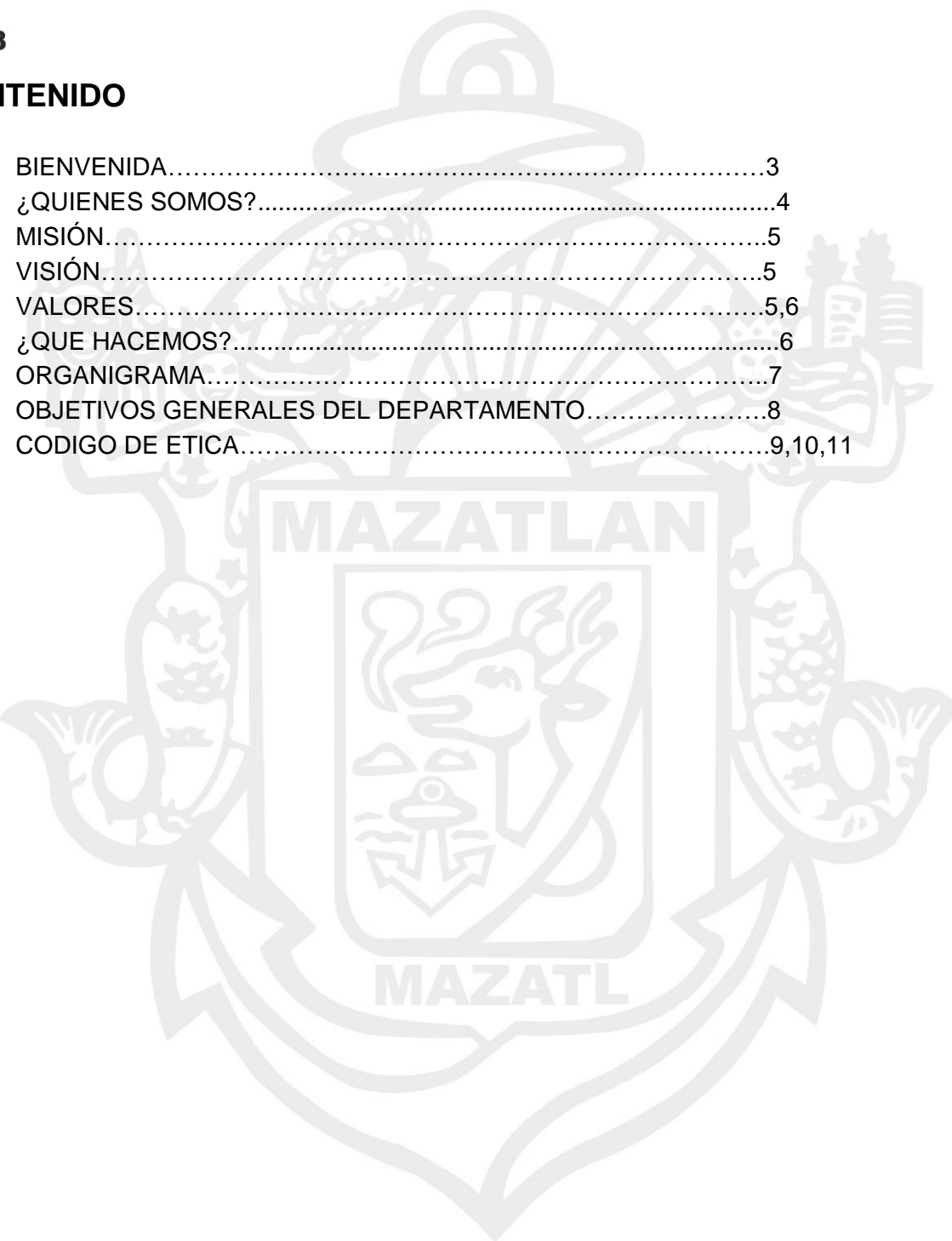
# MANUAL DE INDUCCIÓN DIRECCIÓN DE INGRESOS



2017-2018

## CONTENIDO

- BIENVENIDA.....3
- ¿QUIENES SOMOS?.....4
- MISIÓN.....5
- VISIÓN.....5
- VALORES.....5,6
- ¿QUE HACEMOS?.....6
- ORGANIGRAMA.....7
- OBJETIVOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO.....8
- CODIGO DE ETICA.....9,10,11





2017-2018

### **Bienvenida.**

Es para mí una gran satisfacción darles la bienvenida a la Dirección de Ingresos al integrarte a participar en las labores que se realizan.

Sabemos que tu experiencia, profesionalismo y voluntad son ingredientes que contribuirán a mejorar la calidad en el desarrollo de las actividades que te sean encomendadas, y que fortalecer continuamente tu desarrollo personal facilitará tu trabajo y el logro de tus metas personales, situación que se reflejará en una mejora en los trabajos internos y en los servicios que se prestan a la ciudadanía.

El presente Manual de Inducción fue elaborado, con la finalidad de darte a conocer el entorno laboral en que desarrollarás tus funciones y actividades; ya que tú eres nuestra prioridad de atención y representas la parte fundamental en la tarea de mantener un ambiente armónico y sustentable en el desarrollo de las actividades, respondiendo así al compromiso que tenemos con la sociedad.



2017-2018

## ¿QUIENES SOMOS?

La dirección de Ingresos es el departamento que se encarga dentro de un marco legal cumpliendo con su política y objetivos de calidad, de regular y normar la actuación de las oficinas de Recaudación de Rentas en los servicios ciudadanos que se prestan.

La aplicación de nuestra política de calidad, ubica al ciudadano como el eje o razón de nuestra gestión, comprometiéndonos a la excelencia, siempre en la búsqueda de la plena satisfacción del usuario.

Trabajamos en apego a objetivos claro y metas cuantificables, tales como la mejora continua de nuestros tiempos de atención, la creación de áreas de control y legalidad para combatir errores, la adecuada coordinación con Contraloría, además de modernizarnos con un sólido concepto de servicios externos, como servicios en bancos y pagos por Internet.





2017-2018

## MISIÓN

Hacer de Mazatlán con un gobierno abierto y participativo, recaudando todas las contribuciones municipales en base a la Ley de Hacienda Municipal, de una manera transparente, moderna y eficaz, proporcionándole al ciudadano atención de calidad.

## VISIÓN

Nuestra visión es que, a través de un trabajo participativo, ser la mejor Dirección de Ingresos del Estado para que el H. Ayuntamiento tenga la capacidad de ofrecer más y mejores servicios; así como la obra pública necesaria, para acrecentar la calidad de vida de los mazatlecos.

## VALORES

### Honestidad

El servidor público debe apegarse siempre a la verdad y actuar de manera recta. Debe estar consciente que los recursos económicos que maneja no le pertenecen y por lo tanto no hacer uso indebido de ellos.

### Transparencia

Los recursos provienen de la sociedad y deben usarse en beneficio de la misma. Por lo tanto que el servidor público actúe de manera transparente y que rinda cuentas, para que la sociedad esté al tanto buen uso que se le da al erario.

### Responsabilidad

El servidor público tiene una tarea muy importante en la sociedad, por lo tanto debe actuar de manera responsable y objetiva en todas y cada una de las tareas que realice.

### Lealtad

El servidor público debe ser leal a la institución a la que pertenece y no poner en riesgo a la misma. Debe manejar la información con confidencialidad, mientras no sea solicitada con el debido apego a la normatividad.

### Servicio

El servidor público debe de recordar siempre lo que su nombre implica y buscar siempre el beneficio social. Tratar a las personas amablemente y ocuparse de las necesidades de las mismas.



2017-2018

### **Liderazgo**

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.

### **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 más que nadie debe asumir y cumplir el servidor público. Para ello, es su obligación conocer, respetar, cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones, así como la Constitución, Leyes y la normatividad vigente.

### **Respeto**

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante y está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

## **¿QUE HACEMOS?**

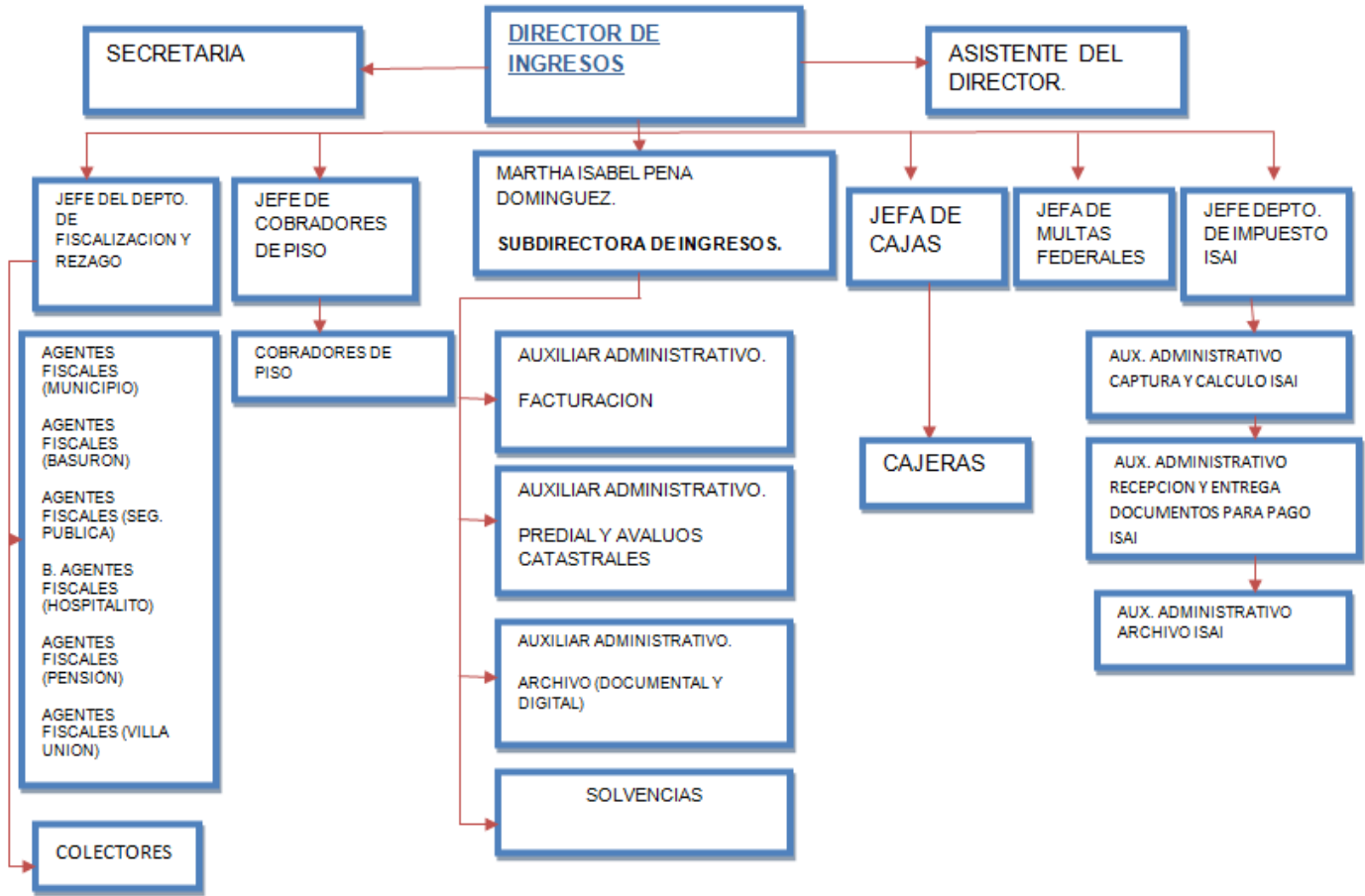
La dirección de ingresos es la encargada, de evaluar, formular y proponer la política tributaria para simplificar, reestructurar y optimizar el sistema tributario y mejorar la recaudación de los diferentes niveles de gobierno.

La Tesorería Municipal se encarga de elaborar el presupuesto anual municipal, de acuerdo a los ingresos estimados. Está 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.



2017-2018

ORGANIGRAMA





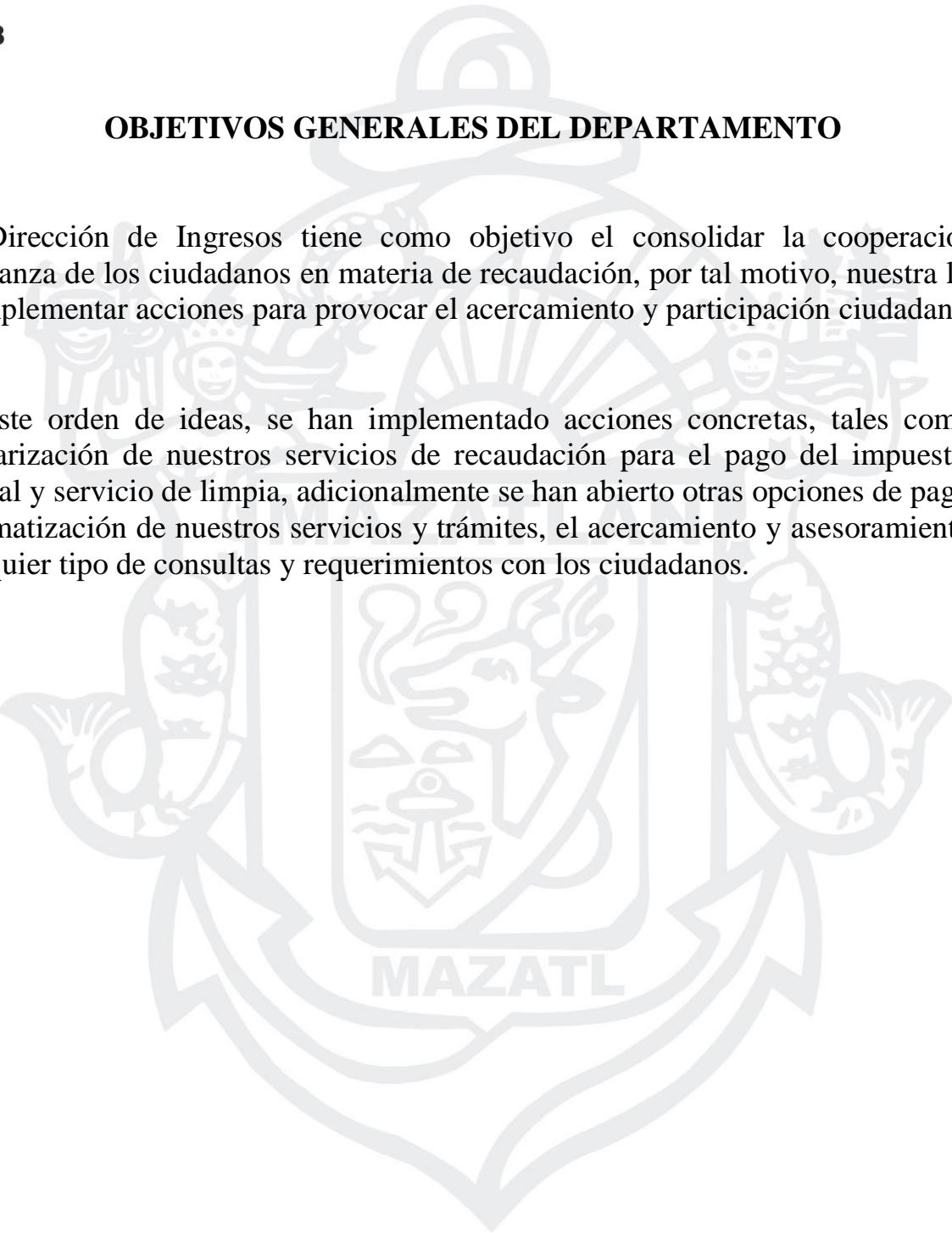
2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

## OBJETIVOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO

La Dirección de Ingresos tiene como objetivo el consolidar la cooperación y confianza de los ciudadanos en materia de recaudación, por tal motivo, nuestra labor es implementar acciones para provocar el acercamiento y participación ciudadana.

En éste orden de ideas, se han implementado acciones concretas, tales como la bancarización de nuestros servicios de recaudación para el pago del impuesto de predial y servicio de limpia, adicionalmente se han abierto otras opciones de pago, la automatización de nuestros servicios y trámites, el acercamiento y asesoramiento en cualquier tipo de consultas y requerimientos con los ciudadanos.







2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

**CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE  
LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL H. AYUNATAMIENTO DE  
MAZATLAN**

I. 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.

II. 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.

III. Generosidad.- El Servidor público deberá conducirse con una actitud sensible, solidaria de respeto y apoyo a los ciudadanos.

IV. 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.

V. Integridad.- Todo servidor público debe actuar con honestidad atendiendo siempre a la verdad

VI. 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.

VII. 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.



2017-2018

VIII. 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.

IX. 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.

X. 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.

XI. 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.

**Todo servidor público, deberá observar los siguientes principios en el desempeño de sus funciones:**

I. 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.

II. 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.

III. 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.



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

**2017-2018**

IV. Imparcialidad.- El servidor público no debe desvirtuar el ejercicio de la función pública para beneficiar intereses personales, familiares o de negocios.

V. 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.

VI. Legalidad.- Como servidor público su actuación debe ajustarse a lo expresamente establecido en la Ley.

VII. 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.

VIII. 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.



2017-2018

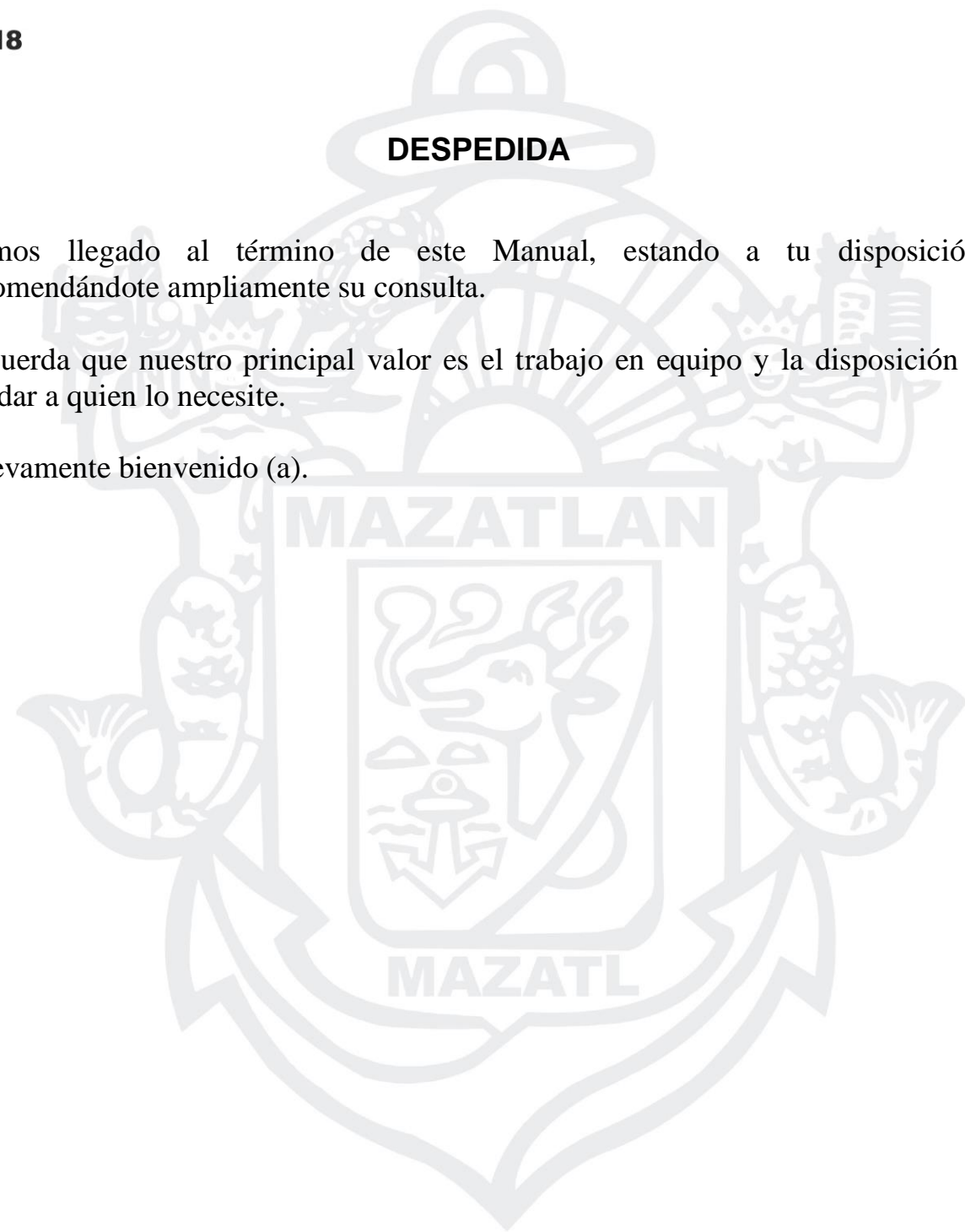
GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

**DESPEDIDA**

Hemos llegado al término de este Manual, estando a tu disposición y recomendándote ampliamente su consulta.

Recuerda que nuestro principal valor es el trabajo en equipo y la disposición para ayudar a quien lo necesite.

Nuevamente bienvenido (a).





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN  
DIRECCIÓN DE INGRESOS

2017-2018

Hoja de Control de cambios

FECHA DE EMISION	VERSION	FECHA DE ENTREGA
20 Abril el 2018	1	20 Abril el 2018
05 Octubre 2018	2	05 Octubre 2018

Entregado por:

Firma / sello	Puesto	Área
 Luis G. Medrano Velarde	Director de ingresos	Dirección de ingresos



Recibido por:

Firma / sello	Puesto	Área
 LCP. Rafael Padilla Díaz	Titular del Órgano Interno de Control	Órgano Interno de Control



Aprobado por:

 LCP. Jesus Ismael Barros Ceballos Tesorero Municipal	 TESORERIA MUNICIPAL MAZATLAN. SIN.	 Lic. José Joel Boucicaba Lizárraga Presidente Municipal	 AYUNTAMIENTO DE MAZATLAN, SIN PRESIDENCIA
---	---	--	---

