



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 1 de 47

**Manual de Organización, Políticas
y Procedimientos
De la Dirección de Recaudación
del Impuesto Predial**

Cuernavaca, Mor. a 31 de Diciembre de 2014



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 2 de 47

CONTENIDO:

| | Página |
|---|---------------|
| I. HOJA DE AUTORIZACIÓN | 03 |
| II. INTRODUCCIÓN | 04 |
| III. OBJETIVO | 05 |
| IV. MARCO JURÍDICO | 06 |
| V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES | 07 |
| VI. ORGANIGRAMA | 08 |
| VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA | 09 |
| VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | 10 |
| IX. POLÍTICAS | 30 |
| X. PROCEDIMIENTOS | 31 |
| 01. Actualización del Padrón de Contribuyentes | 31 |
| 02. Expedición de certificados de no Adeudo de Impuesto Predial y Servicios Municipales | 39 |
| XI. DIRECTORIO | 45 |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN | 46 |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | 47 |



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.


Rafael Rivera Ruiz
Tesorero Municipal


REVISÓ

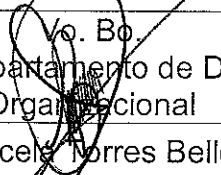

Salvador Valencia Barrios
Director General de Ingresos y Recaudación.

ARROBÓ


Ricardo Díaz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ


Alfredo Guzmán Sánchez
Director de Recaudación del Impuesto Predial

| Fecha de Autorización | Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
|-----------------------|---|------------------|----------------|
| 31/12/214 |  Marcela Torres Bello | 2014 | 47 |



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos tiene como fin el dar a conocer la operación y funcionamiento de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial, lo anterior con el propósito de que el personal en activo y de nuevo ingreso conozca la metodología y documentos necesarios para el desarrollo de dichos procedimientos, de tal forma que se establezca un control y funcionamiento más eficiente en la capitalización de las finanzas públicas municipales.

[Handwritten signatures and initials]



III. OBJETIVO

Coordinar la capitalización de las finanzas públicas por concepto de Impuesto Predial e Impuesto sobre Adquisición de Bienes Inmuebles; revisar los movimientos de cambio de propietario mediante una actualización permanente en el padrón de contribuyentes, así como establecer los mecanismos y estrategias que faciliten el cumplimiento de las obligaciones fiscales con el Municipio.

GA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega - Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
7. Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2014 del Municipio de Cuernavaca Morelos.
8. Ley General de Hacienda Municipal para el estado de Morelos.
9. Ley de Catastro Municipal para el Estado de Morelos.
10. Ley de Información Pública Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Mor.
11. Ley de Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos del Estado de Morelos.
12. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
13. Código Fiscal para el Estado de Morelos.
14. Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
15. Bando de la policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
16. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
17. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal
18. Reglamento Interno de la Tesorería Municipal.
19. Condiciones Generales de trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Mor.
20. Programa Operativo Anual 2014.
21. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.
22. Y demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

[Handwritten signatures and initials]



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Ser el área de la Tesorería Municipal, en vinculación con la Dirección General de Ingresos y Recaudación, que establezca los elementos y estrategias que propicien la regularización de los predios del municipio de Cuernavaca a fin de fortalecer los ingresos por concepto de impuesto predial y servicios municipales.

VISIÓN

Fortalecer la hacienda pública municipal aplicando con eficiencia y eficacia las herramientas necesarias que garanticen y faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones con el Municipio.

VALORES

Honestidad

Lealtad

Responsabilidad

Respeto

Solidaridad

Compromiso

Compromiso con la mejora continúa

Calidad en el Servicio

Trabajo en Equipo

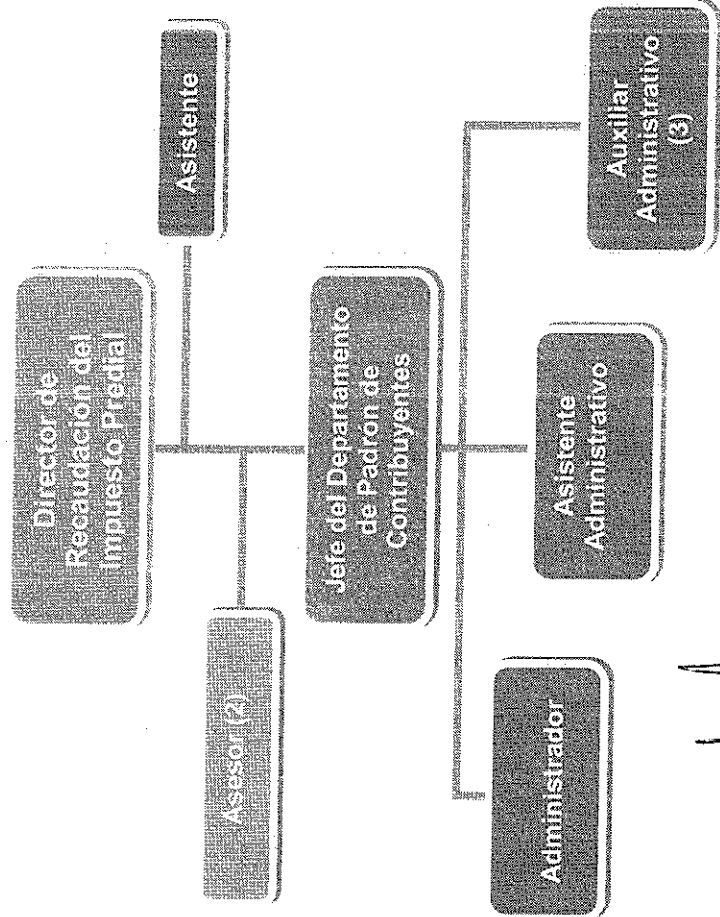
Espíritu de Servicio Público



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I
Revisión: 1
Página 8 de 47

VI. ORGANIGRAMA



[Signature]
ALFREDO GUTIERMAN SANCHEZ
DIRECTOR DE RECAUDACIÓN
DEL IMPUESTO PREDIAL

[Signature]
REVISO
SALVADOR VALENCIA BARRIOS
DIRECTOR GENERAL DE INGRESOS Y
RECAUDACIÓN

[Signature]
AUTORIZO
RAFAEL RIVERA RUIZ
TESORERO MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
31 DE DICIEMBRE DE 2014



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 9 de 47

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

| P u e s t o | Nombre | Subtotal | Total |
|---|---------------------------------|-----------------|--------------|
| Director de Recaudación de Impuesto Predial | Alfredo Guzmán Sánchez | 1 | |
| Asistente | Mariana Lydia Mejía González | 1 | |
| Asesor Jurídico | Raúl Bernal Sandoval | 1 | |
| Asesor Técnico | Juan Carlos López Garduño | 1 | |
| Jefe de Depto. de Padrón de Contribuyentes | Ana Jimena Ventura Madrigal | 1 | 4 |
| Administrador | Vacante | 1 | |
| Asistente Administrativo (ventanilla) | Lourdes Celia Arellano Luna | 1 | |
| Auxiliar Administrativo (ISABI) | María del Rosario Cortés Colín | 1 | |
| Auxiliar Administrativo (ISABI) | Evelia Blas Sánchez | 1 | |
| Auxiliar Administrativo | María Elizabeth García Paniagua | 1 | 6 |
| | TOTAL | | 10 |

[Handwritten signatures and initials]

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Recaudación del
Impuesto Predial

JEFE INMEDIATO

Director General de Ingresos y
Recaudación

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Asesor Jurídico
Asesor Técnico
Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proponer a la Dirección General de Ingresos y Recaudación métodos y procedimientos que propicien la incorporación y regularización de predios al padrón de contribuyentes;
- II. Establecer los mecanismos y estrategias necesarios para facilitar que los contribuyentes logren el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con el Municipio y en su caso, fomentar su cumplimiento voluntario;
- III. Coordinar con la Dirección General de Catastro la definición de mecanismos de aplicación de los valores de terreno y construcción de acuerdo con la tabla autorizada y publicada.
- IV. Revisar que los trámites referentes al impuesto sobre adquisición de bienes inmuebles se realicen conforme a las disposiciones legales correspondientes;

[Handwritten signatures and initials]



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 11 de 47

PUESTO

Director de Recaudación del
Impuesto Predial

JEFE INMEDIATO

Director General de Ingresos y
Recaudación

PERSONAL A SU CARGO

Asesor
Asesor
Asistente
Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

FUNCIONES PRINCIPALES

- V. Revisar y aprobar los movimientos de cambio de propietario en el Padrón de Contribuyentes;
- VI. Vigilar que los trámites que se realizan en la unidad administrativa bajo su responsabilidad se apeguen estrictamente a la legalidad, y
- VII. Las demás que le asigne el Director General de Ingresos y Recaudación.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 12 de 47

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Recaudación del Impuesto Predial

ESCOLARIDAD

Contador Público, Lic. en Administración o Economía.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de personal
- Experiencia en la Administración Pública
- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo
Responsabilidad
Trabajo en equipo
Capacidad de decisión y análisis
Actitud de Servicio
Seguridad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Físico-mental

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Director de Recaudación del
Impuesto Predial

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar actividades de oficina consistentes en elaboración de oficios, recepción y entrega de documentación,
- II. Atender las peticiones telefónicas de los contribuyentes en relación con estados de cuenta por concepto del Impuesto Predial y Servicios Municipales;
- III. Dar contestación al correo electrónico oficial,
- IV. Llevar control del sistema de gestión;
- V. Realizar actividades de archivo de documentos,
- VI. Elaborar la documentación requerida de acuerdo a las actividades propias de la Dirección

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Secretariado y/o carrera técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Experiencia en el trato al público
- Habilidad

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Actitud de Servicio
Atención al público

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Físico-mental

Handwritten signatures and initials:
- A large signature on the right side.
- Initials "GA" in the bottom center.
- Other smaller initials and marks at the bottom.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asesor Jurídico

JEFE INMEDIATO

Director de Recaudación del
Impuesto Predial

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar las actividades administrativas y jurídicas con el Director
- II. Solventar los oficios, demandas y requerimientos en general presentados en el área por Tribunales Federales y Estatales, Contraloría en general y demás Dependencias gubernamentales.
- III. Elaborar tarjetas informativas e informar al Director sobre los asuntos de trámite en el área jurídica y de aquellas que están pendientes por resolver.

NA

24

[Handwritten signature]



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asesor Jurídico

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Office
- Experiencia en la Administración Pública
- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Capacidad de decisión y análisis
Actitud de Servicio
Carácter dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Físico-mental

[Handwritten signatures and initials]



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asesor Técnico

JEFE INMEDIATO

Director de Recaudación del
Impuesto Predial

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a los contribuyentes respecto de las manifestaciones para el pago de contribuciones para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales;
- II. Revisar y verificar los avalúos por concepto de traslado de dominio,
- III. Prestar al contribuyente los servicios de orientación técnica para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de los procedimientos y formas para su debida observancia.
- IV. Las demás que le indique el Director.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asesor Técnico

ESCOLARIDAD

Lic. en Arquitectura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Interpretación de Cartografía
- Manejo de personal
- Experiencia en el trato al público
- Manejo de Office

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Trabajo en equipo
Responsabilidad
Capacidad de decisión y análisis
Actitud de Servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Físico-mental

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

JEFE INMEDIATO

Director de Recaudación del Impuesto Predial

PERSONAL A SU CARGO

Administrador
Auxiliar Administrativo (3)
Asistente Administrativo

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar el trabajo en equipo del personal responsable de la determinación de los montos del impuesto predial;
- II. Establecer mecanismos, métodos y estrategias de actualización permanente del padrón de contribuyentes del Impuesto Predial y del Impuesto sobre Adquisición de Bienes Inmuebles (ISABI);
- III. Vigilar que la determinación del Impuesto Predial y del ISABI se realice conforme a las disposiciones fiscales vigentes;
- IV. Verificar y actualizar la información correspondiente al padrón de contribuyentes cumplidos y en rezago;
- V. Informar al Director de Recaudación del Impuesto Predial cuando existan inconsistencias en los datos del contribuyente y su predio, a fin de tomar las medidas necesarias para su regularización;

NA

LA

di



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I
Revisión: 1
Página 20 de 47

PUESTO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

JEFE INMEDIATO

Director de Recaudación del Impuesto Predial

PERSONAL A SU CARGO

Administrador
Asistente Administrativo
Auxiliar Administrativo (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

- VI. Elaborar el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección, el Programa Operativo Anual, participar en la formulación del Plan Municipal de Desarrollo, el Informe Anual de Gobierno, además de llevar el control de la entrega-recepción;
- VII. Auxiliar y coordinar las actividades de la Dirección en vinculación con las áreas relacionadas a la recaudación del Impuesto Predial;
- VIII. Fungir como representante de la Dirección en ausencia del Director;
- IX. Integrar la información pertinente para formular los reportes concernientes a los avances y resultados del trabajo de la Dirección así como emitir el análisis correspondiente;
- X. Las demás actividades que instruya el Director de Recaudación del Impuesto Predial.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 21 de 47

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

ESCOLARIDAD

Lic. en Economía, Administración o Contabilidad.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de personal
- Experiencia en la Administración Pública
- Manejo de Office
- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Capacidad de decisión y análisis
Liderazgo
Actitud de Servicio
Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Físico-mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 22 de 47

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrador

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Expedir certificados de no adeudo de Impuesto Predial y Servicios Municipales a petición del interesado,
- II. Dar atención al público en relación con estados de cuenta del Impuesto Predial y Servicios Municipales
- III. Auxiliar en la entrega de correspondencia así como en la búsqueda de documentación en el Archivo de la Dirección.

NA

NA

[Handwritten signature]

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrador

ESCOLARIDAD

Bachillerato o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Actitud de Servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Físico-mental

10A

11

[Handwritten signature]



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 24 de 47

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente Administrativo (Ventanilla)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender al público proporcionando estados de cuenta de Impuesto Predial y Servicios Municipales.
- II. Auxiliar en la expedición de certificados de no adeudo de Impuesto Predial y de Servicios Municipales
- III. Las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior

MA

MA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente Administrativo (Ventanilla)

ESCOLARIDAD

Bachillerato o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Experiencia en el trato y atención al público

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Actitud de Servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Físico-mental

GA

HA

Ch. E. J.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Administrativo (2) ISABI

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender la recepción de documentación referente a trámites para el pago del Impuesto Sobre Adquisición de Bienes Inmuebles una vez que sea revisado por el Asesor Técnico y aprobado por el Director.
- II. Realizar el cálculo de pago de traslado de dominio del Impuesto de Adquisición de Bienes Inmuebles así como los recargos que se generen;
- III. Elaborar los recibos oficiales correspondientes al ISABI;
- IV. Llevar a cabo actividades de atención al público en información de saldos así como aclaraciones e informes de pagos referentes al impuesto predial y ;
- V. Las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior

NA

11

[Handwritten signature]



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
TESORERÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-TM-DRIP-II-I

Revisión: 1

Página 27 de 47

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Administrativo (2) ISABI

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Office
- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Actitud de Servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Físico-mental

Handwritten signatures and initials:
- A large signature on the right side.
- Initials "NA" in the bottom right.
- Other smaller initials and marks.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Administrativo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Padrón de Contribuyentes

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender a gestores de notarías en información al movimiento inmobiliario en recepción y entrega de traslados de dominio;
- II. Dar seguimiento a trámites de ISABI, cambios de nombre y actualización del padrón de contribuyentes.
- III. Informar al contribuyente acerca de las modificaciones que se tenga en el predio por cambio de propietario
- IV. Expedir certificados de no adeudo de Impuesto Predial y Servicios Municipales,
- V. Las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.

MA

Dr. W
[Signature]

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Administrativo

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Office
- Experiencia en el trato al público

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Actitud de Servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Físico-mental

MA

du
W
W
W



IX. POLÍTICAS

1. Todo el personal adscrito a la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial deberá cumplir con las normas establecidas en el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.
2. Se deberá atender con amabilidad y respeto al contribuyente que se acerca al área en búsqueda de alguna información referente a su propiedad.
3. Se cumplirán con cada uno de los lineamientos establecidos para cada puesto del personal.
4. Se deberá hacer un buen uso del equipo de cómputo y mobiliario de la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial.
5. Se deberá actuar con honestidad, respeto, y amabilidad ante la ciudadanía y compañeros de trabajo.
6. Se dará atención al contribuyente informando las distintas formas de pago así como los descuentos a los que puede acceder ya sea por ser persona jubilada, pensionada, de la tercera edad o discapacitada.

BA

h

[Handwritten signature]



X. PROCEDIMIENTOS

1. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES

1.- Propósito:

Mantener actualizado el padrón de contribuyentes del Municipio a través de la implementación de mecanismos y estrategias que permitan captar el mayor ingreso en los actos traslativos de dominio (ISABI).

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial: Notarías Públicas, corredor público, Juzgados, Tesorería Municipal, Bancos (compañías valuadoras), Instituto de Servicios Catastrales y Registrales, Personas Físicas y Morales que participan en actos de traslado de dominio.

3.-Referencia:

Plano catastral actualizado, Boleta de Impuesto Predial, Servicios Municipales, Certificados de no adeudo, Avalúo Bancario ó corredor público, original y copia de la Escritura y original del formato del ISABI.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Tesorero Municipal la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Ingresos y Recaudación, la supervisión del Procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Recaudación del Impuesto Predial la elaboración, implantación y actualización del Procedimiento.

Es responsabilidad del Personal operativo de la Dirección llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

ISABI: Impuesto Sobre Adquisición de Bienes Inmuebles

Contribuyente: Personas Físicas y Morales que realizan sus pagos de impuestos Predial y servicios municipales

Valor Catastral: Valor asignado al predio por la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial

Valor de operación: Valor en el cuál se realiza la transacción

Valor comercial: Valor que otorga el avalúo a la propiedad.

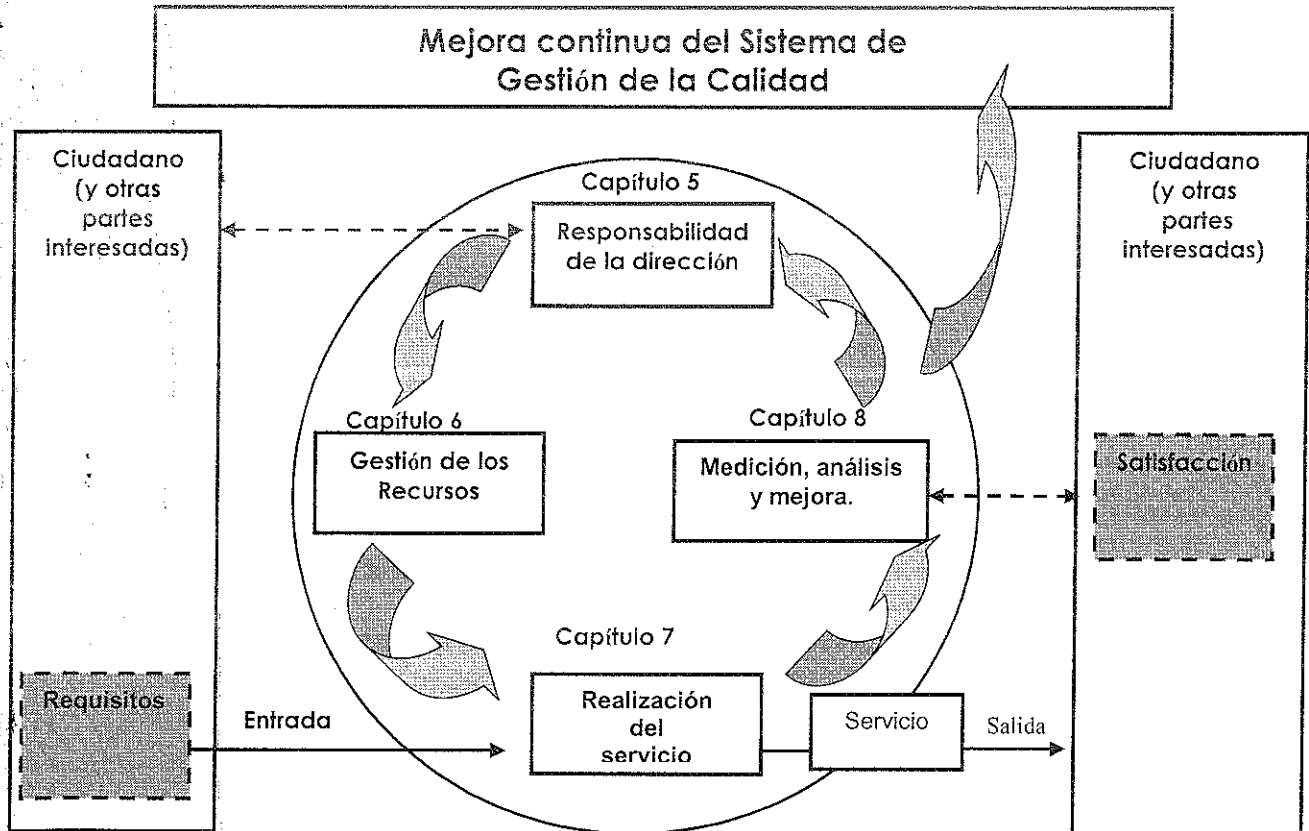
Adicionales: Es un impuesto compuesto de: para Educación (15%), para fomento a la industrialización (5%) y para la U.A.E.M. (5%), en total 25%.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.



MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES



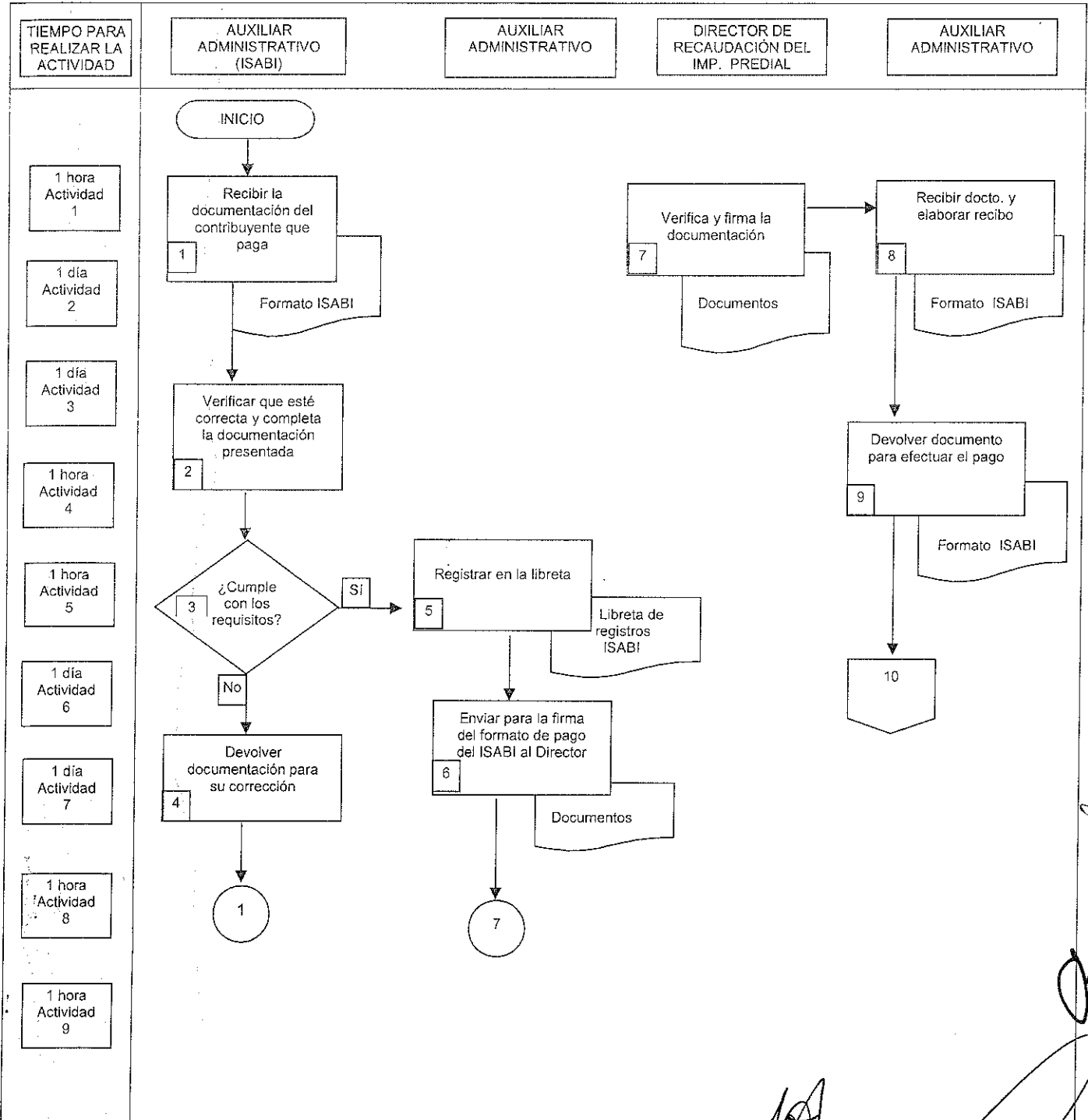
—————> Actividades que aportan valor
 - - - - -> Flujo de información

NA

[Handwritten signatures]



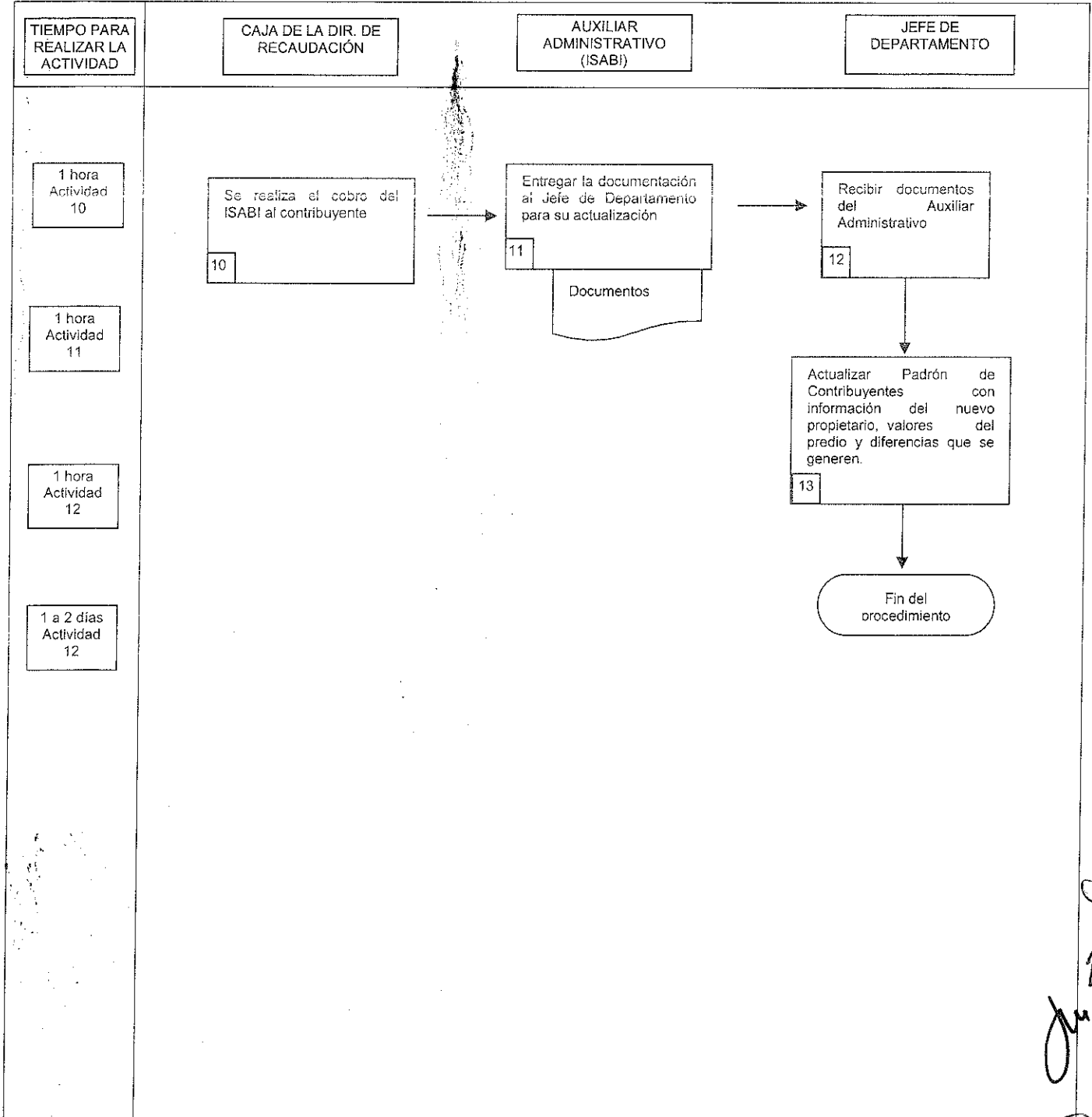
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES



MA

14

[Handwritten signatures and initials]



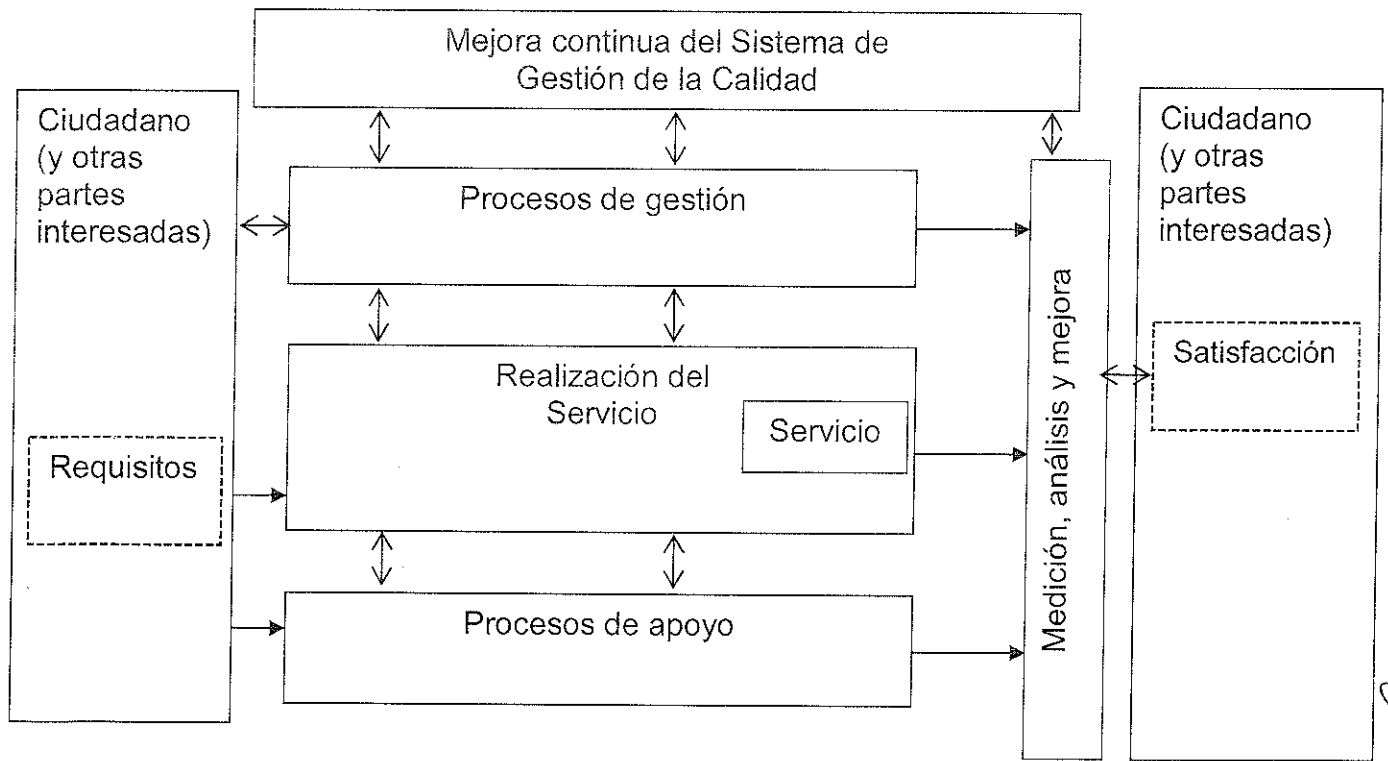
DA

[Handwritten signature]



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES

Diagrama de interacción de los procesos



MA

[Handwritten signatures and initials]



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|---|---|---|
| 1 | Auxiliar Administrativo (ISABI) | Recibe documentación del contribuyente. | Formato ISABI, (F-ISABI), Escritura, Avalúo, Plano Catastral, Certificado de no adeudo de Impuesto Predial y Servicios Municipales, Certificado de no adeudo de Agua Potable. (DOC) |
| 2 | Auxiliar Administrativo (ISABI) | Verifica que esté correcta y completa la documentación solicitada. | DOC |
| 3 | Auxiliar Administrativo (ISABI) | ¿Cumple con los requisitos? No. Ir a la actividad No. 4 Si. Ir a la actividad No. 5 | DOC |
| 4 | Auxiliar Administrativo (ISABI) | Devuelve al contribuyente haciendo mención de los doctos. Faltantes, e inicia nuevo trámite. Va a la actividad 1 | DOC |
| 5 | Auxiliar Administrativo | Registra en la libreta correspondiente del ISABI, personalidad, no. de escritura, monto, etc., y elabora el recibo para el pago | DOC |
| 6 | Auxiliar Administrativo | Realizada la revisión envía la documentación para su visto bueno y autorización del Director de Impuesto Predial | F-ISABI |
| 7 | Director de Recaudación del Impuesto Predial (DRIP) | Autorización y firma del Director | F-ISABI |
| 8 | Auxiliar Administrativo | Recibe documentación y elabora recibo correspondiente. | DOC |
| 9 | Auxiliar Administrativo | Devuelve formatos al contribuyente quien acude a pagar a las cajas. | F-ISABI |

[Handwritten signatures and initials]



| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|---|--|------------------------------|
| 10 | Cajero de la Dirección de Recaudación | Realiza el cobro del Impuesto Sobre Adquisición de Bienes Inmuebles | Recibo |
| 11 | Auxiliar Administrativo (ISABI) | Entrega la documentación al Jefe de Depto. | F-ISABI y DOC |
| 12 | Jefe de Depto de Padrón de Contribuyentes | Recibe documentación del Auxiliar Administrativo | F-ISABI y DOC |
| 13 | Jefe de Depto de Padrón de Contribuyentes | Actualiza el Padrón de Contribuyentes: Cambiar el nombre del propietario actual según el traslado de dominio, actualizar nuevos valores de la propiedad y calcular las diferencias que se generen por cambio de nombre Con esta actividad finaliza el procedimiento | F-ISABI y DOC |

AA

AA

[Handwritten signature]



INDICADOR

| No de Indicador | Denominación | Periodicidad |
|-----------------|--|--------------|
| 12 | Captación por concepto del ISABI (miles de pesos) | Mensual |

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|----|--------------------|---|---------------------|
| 1 | F-ISABI | Dirección de Recaudación del Impuesto Predial | 6 meses |
| 2 | DOC | Dirección de Recaudación del Impuesto Predial | 6 meses |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|--|---------|
| 1 | Formato de declaración para el pago de Impuesto sobre Adquisiciones de Inmuebles | F-ISABI |

Handwritten signatures and initials:
 - A large signature on the right side.
 - Initials "MA" in the center.
 - Other smaller initials and marks at the bottom.



2. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

1.- Propósito:

Proporcionar un documento que sirva como comprobante de no adeudo o adeudo del predio en cuestión, para los propósitos que al contribuyente convenga

2.- Alcance:

Participa Directamente personal de la Dirección de Recaudación del Impuesto Predial así como los Contribuyentes

3.-Referencia:

Reglamento interno de la Tesorería Municipal del Municipio de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Tesorero Municipal la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Ingresos y Recaudación, la revisión del Procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Recaudación del Impuesto Predial la elaboración, implantación y actualización del Procedimiento.

Es responsabilidad del Personal operativo de la Dirección llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Certificado: Documento que comprueba el adeudo y no adeudo del contribuyente.

Impuesto Predial: Es el pago que se realiza por el valor catastral de la propiedad.

Contribuyente: Personas Físicas y Morales

Clave Catastral: Número de identificación asignado al predio por Catastro.

Adicionales: Es un impuesto compuesto de: para Educación (15%), para fomento a la industrialización (5%) y para la U.A.E.M. (5%), en total 25%.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

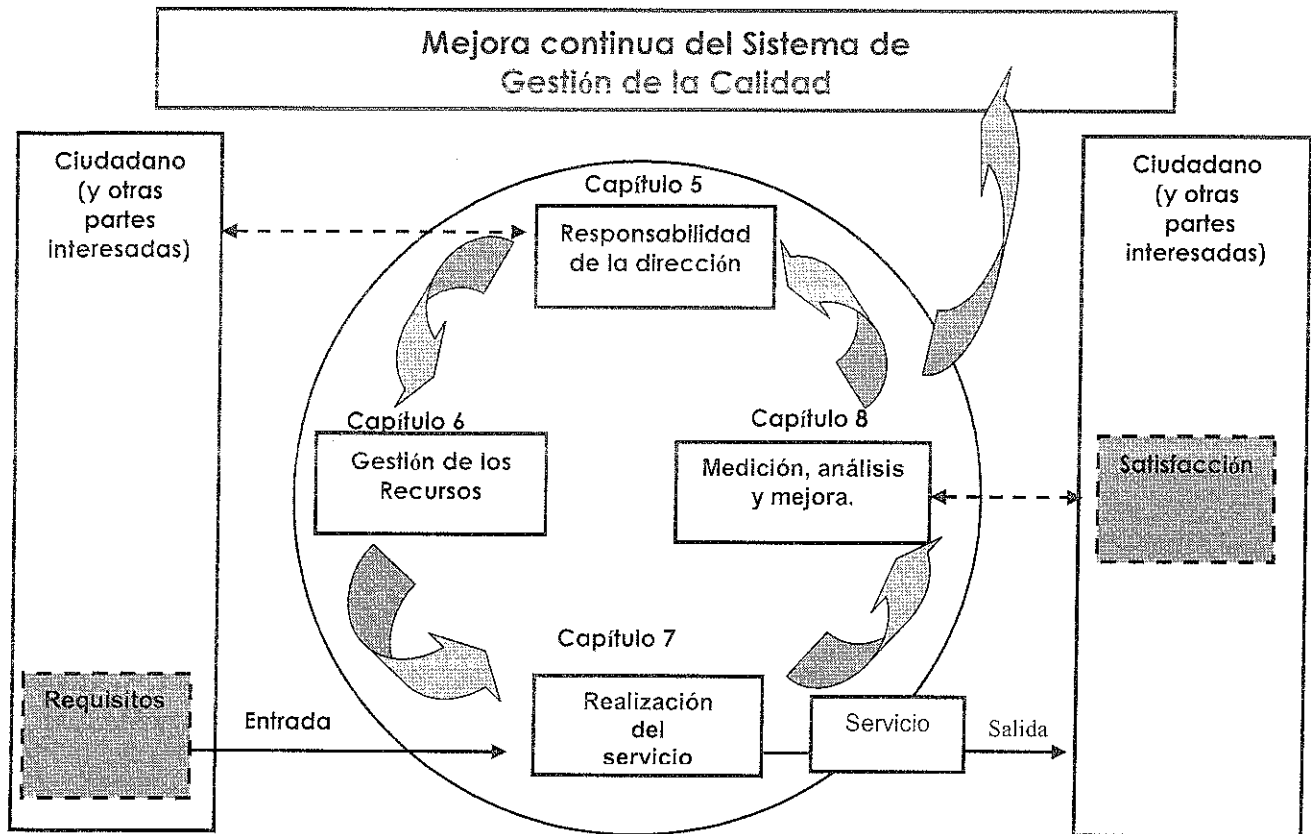
6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

NA



MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

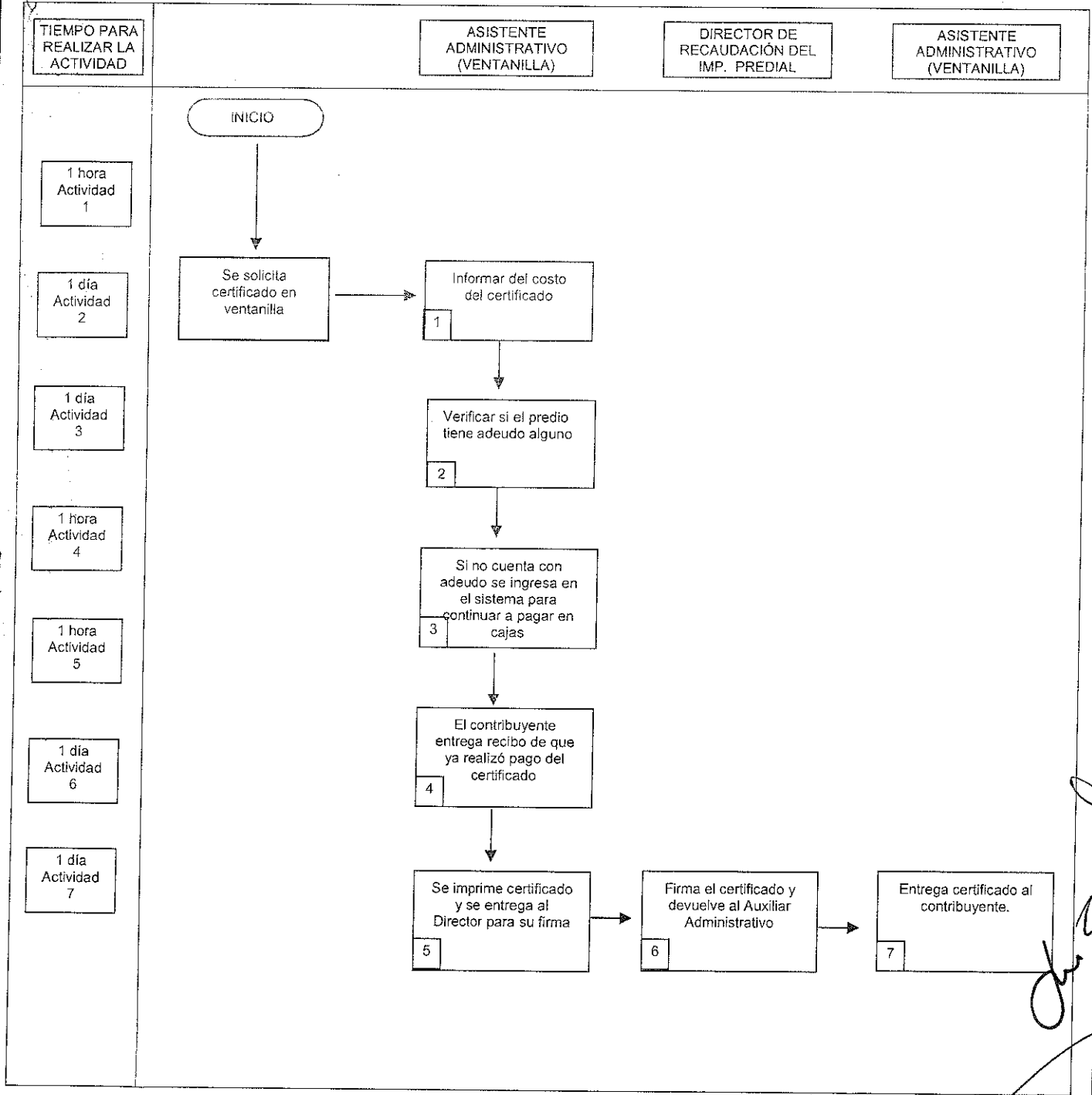


—————> Actividades que aportan valor
 - - - - -> Flujo de información

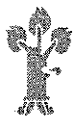
Handwritten signatures and initials:
 BA
 J. A.
 X.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

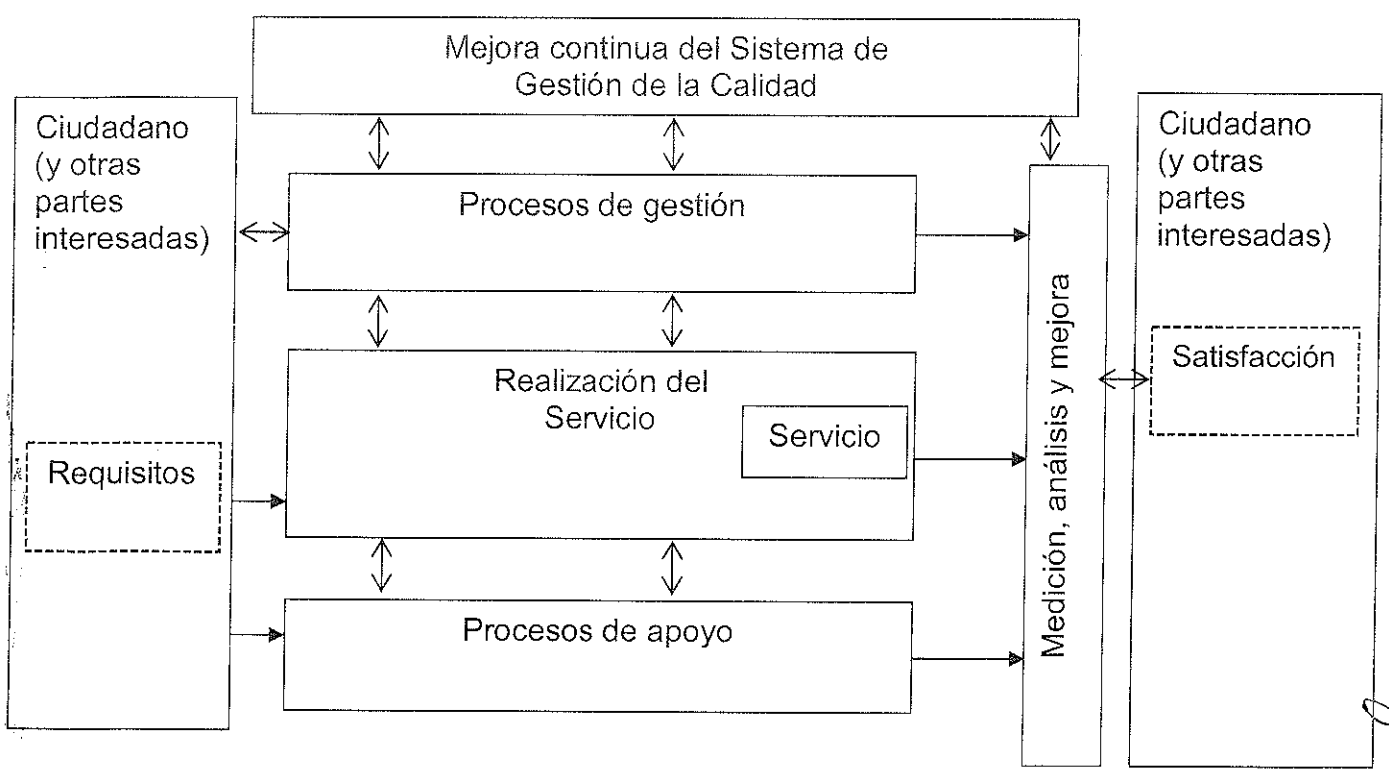


[Handwritten signatures and initials]



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

Diagrama de interacción de los procesos



Handwritten signatures and initials:
 - A large signature on the right side.
 - Initials "JA" in the bottom right.
 - A signature "JA" in the bottom right.
 - A signature "JA" in the bottom right.



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|--|---|--------------------------------|
| 1 | Asistente Administrativo (ventanilla) | Informa el costo del certificado al contribuyente | |
| 2 | Asistente Administrativo (ventanilla) | Verificar si el predio tiene adeudo alguno | |
| 3 | Asistente Administrativo (ventanilla) | Si no cuenta con adeudo se ingresa en el sistema para continuar a pagar en cajas | |
| 4 | Asistente Administrativo (ventanilla) | El contribuyente entrega recibo al auxiliar administrativo de que ya realizó pago del certificado | Recibo de pago |
| 5 | Asistente Administrativo (ventanilla) | Se imprime certificado y se entrega al Director para su firma | Certificado de no Adeudo (CER) |
| 6 | Director de Recaudación del Impuesto Predial | Firma el certificado y devuelve al Auxiliar Administrativo | CER |
| 7 | Asistente Administrativo (ventanilla) | Entrega certificado al contribuyente. | CER |

NA

11

[Handwritten signature]



INDICADOR

| No de Indicador | Denominación | Periodicidad |
|-----------------|-------------------------------------|--------------|
| 11 | Certificados de No Adeudo Expedidos | Mensual |

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|----|--------------------|---|---------------------|
| 1 | CER | Dirección de Recaudación del Impuesto Predial | 6 meses |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|-----------|-------|
| | Ninguno | |

MA

h

Diego



XI. DIRECTORIO

| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|---|----------------------|-------------------------------|
| Director de Recaudación del Impuesto Predial Alfredo Guzmán Sánchez | 3295500 Ext. 5403 | Cuauhtemotzin No. 4 Centro |
| Jefe de Depto. de Padrón de Contribuyentes Ana Jimena Ventura Madrigal | 3295500 Ext. 5512 | Cuauhtemotzin No. 4 Centro |

Handwritten initials

Handwritten initials

Large handwritten signature

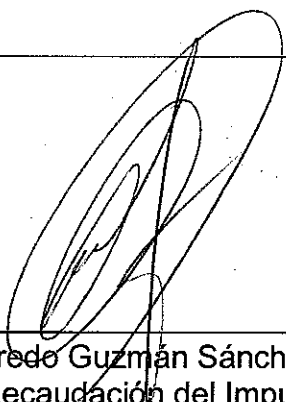


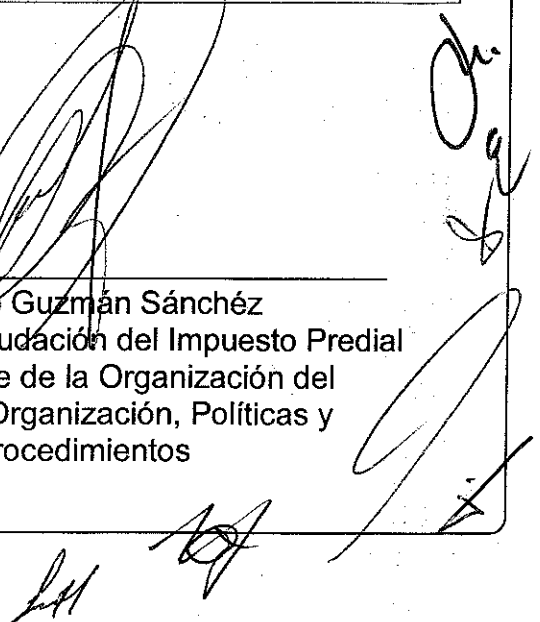
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|---------------------|-------------------------|
| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION |
| 23 de junio de 2014 | 31 de Diciembre de 2014 |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|-----------------------------|---|
| Alfredo Guzmán Sánchez | Director de Recaudación del Impuesto Predial |
| Ana Jimena Ventura Madrigal | Jefa de Departamento de Padrón de Contribuyentes |
| Marcela Torres Bello | Jefa de Departamento de Desarrollo Organizacional |


Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Coordinación de
Modernización Administrativa


Alfredo Guzmán Sánchez
Director de Recaudación del Impuesto Predial
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos





**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Dirección de Recaudación del Impuesto Predial

| Apartado | Motivo Del Cambio | Fecha De Vigencia | Puesto Nombre Y Firma | Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa |
|----------|-------------------------------------|-------------------|--|--|
| Todos | Elaboración del Manual versión 2014 | 31/12/2014 | Director de Recaudación del Impuesto Predial Alfredo Guzmán Sánchez | Ricardo Díaz Vázquez |

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten signature]