



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:**

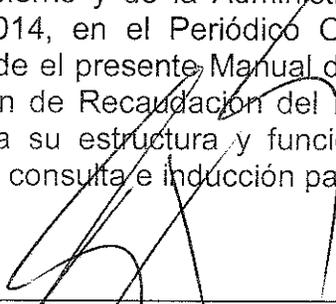
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	03
II. INTRODUCCIÓN	04
III. OBJETIVO	05
IV. MARCO JURÍDICO	06
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	07
VI. ORGANIGRAMA	08
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	09
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	30
X. PROCEDIMIENTOS	31
01. Actualización del Padrón de Contribuyentes	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

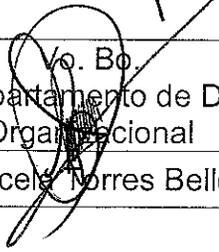
  
Salvador Valencia Barrios  
Director General de Ingresos y Recaudación.

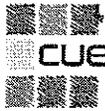
ARROBÓ

  
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 mark]*



#### 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.



## 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

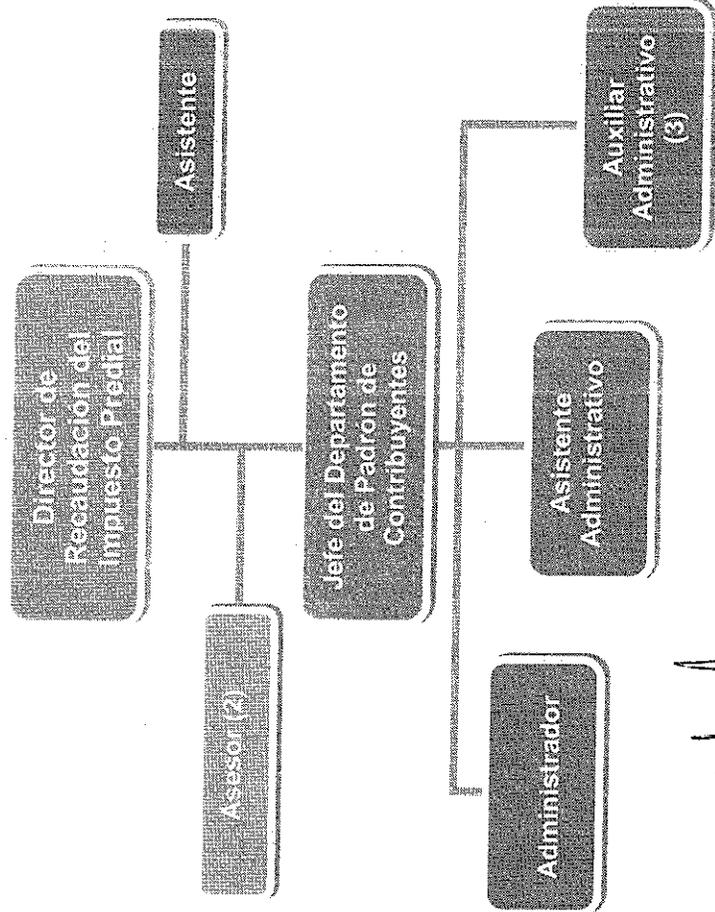
Espíritu de Servicio Público



**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 VALENZUELA 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**

<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
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
	<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

*[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

*[Handwritten signatures and initials]*

### 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.

*Handwritten signatures and initials:*  
A  
H  
A large signature on the right side of the page.



### 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



**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]*



### 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:*  
NA  
A large signature  
A large signature

### 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*

*[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 29 de 47

**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



## 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.

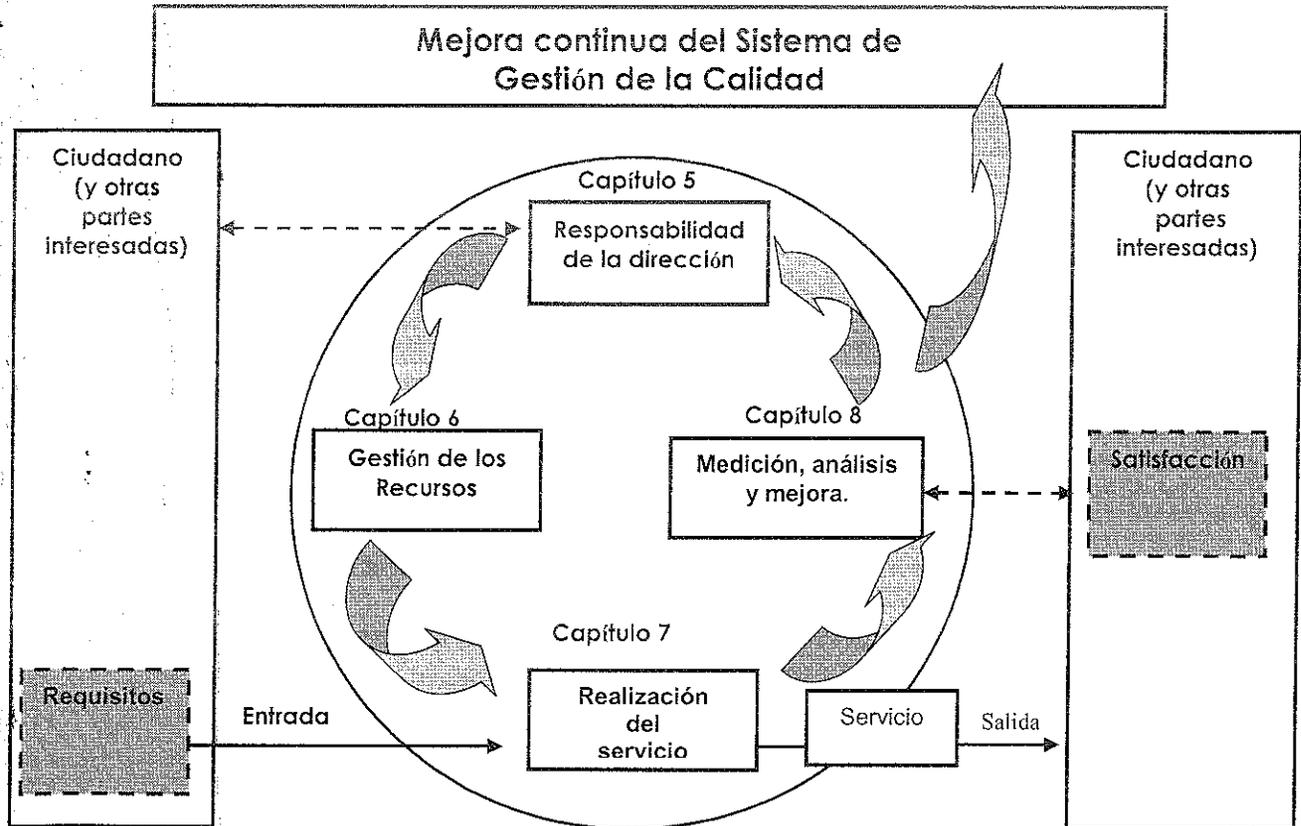
**Adicionales:** Es un impuesto compuesto de: para Educación (15%), para fomento a la industrialización (5%) y para la U.A.E.M. (5%), en total 25%.

#### 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**



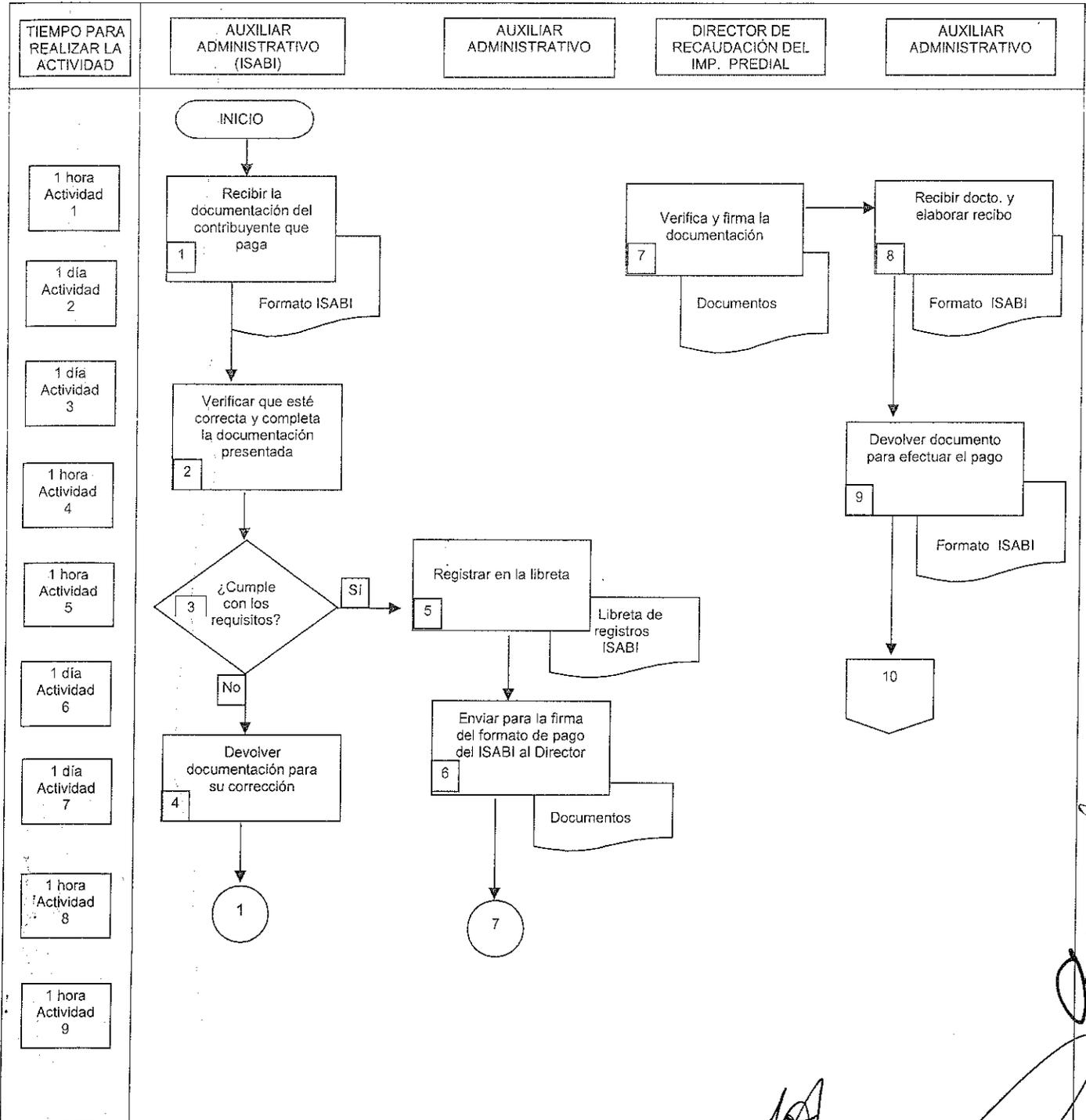
—————> Actividades que aportan valor  
 - - - - -> Flujo de información

*NA*

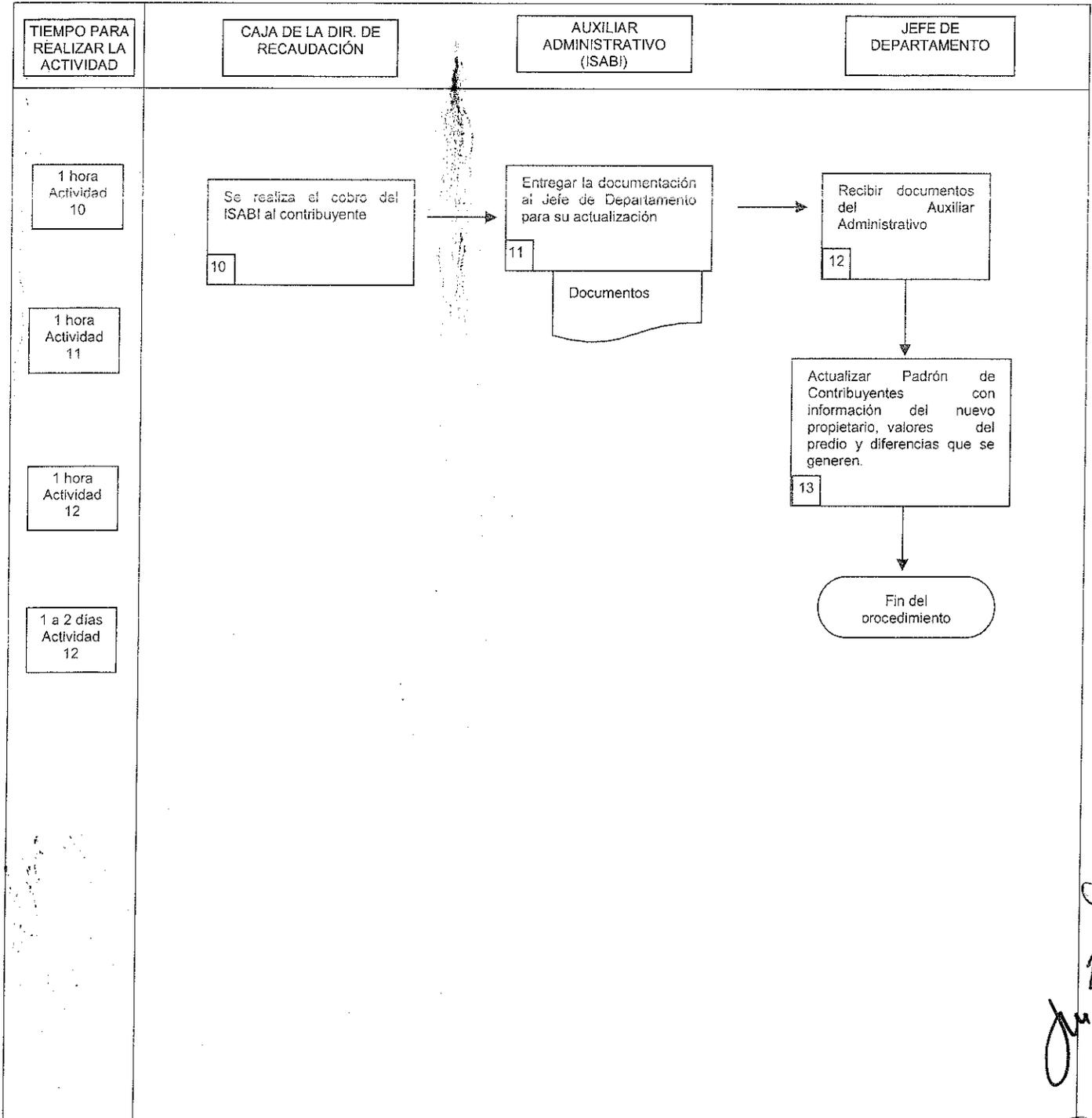
*[Handwritten signatures]*



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES**



*Handwritten signatures and initials:*  
 MA  
 [Signature]  
 [Signature]



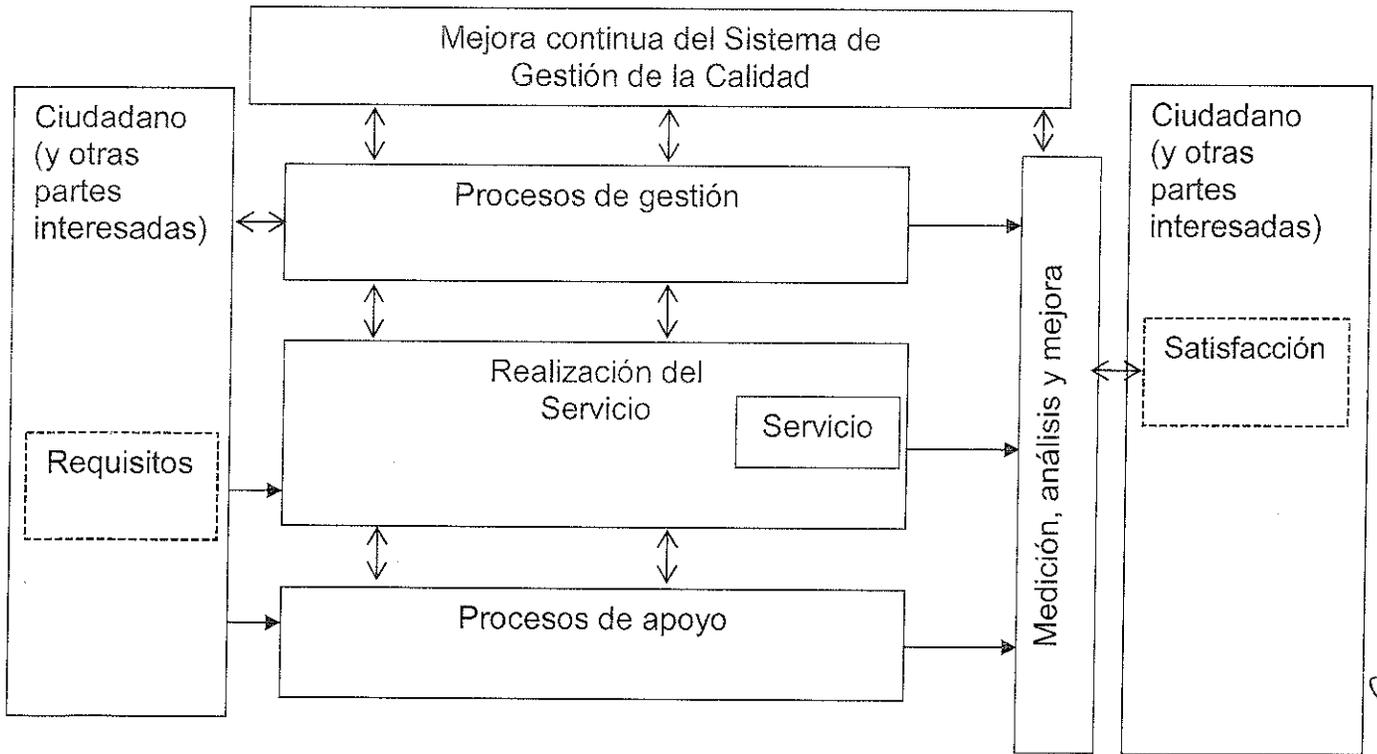
DA

*[Handwritten signature]*



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

Diagrama de interacción de los procesos



*Handwritten signature/initials*

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



**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]*



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO**  
**PREDIAL**

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

Clave: PR-TM-DRIP-01

Revisión: 1

Página 37 de 47

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

*[Handwritten signature]*

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



**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.

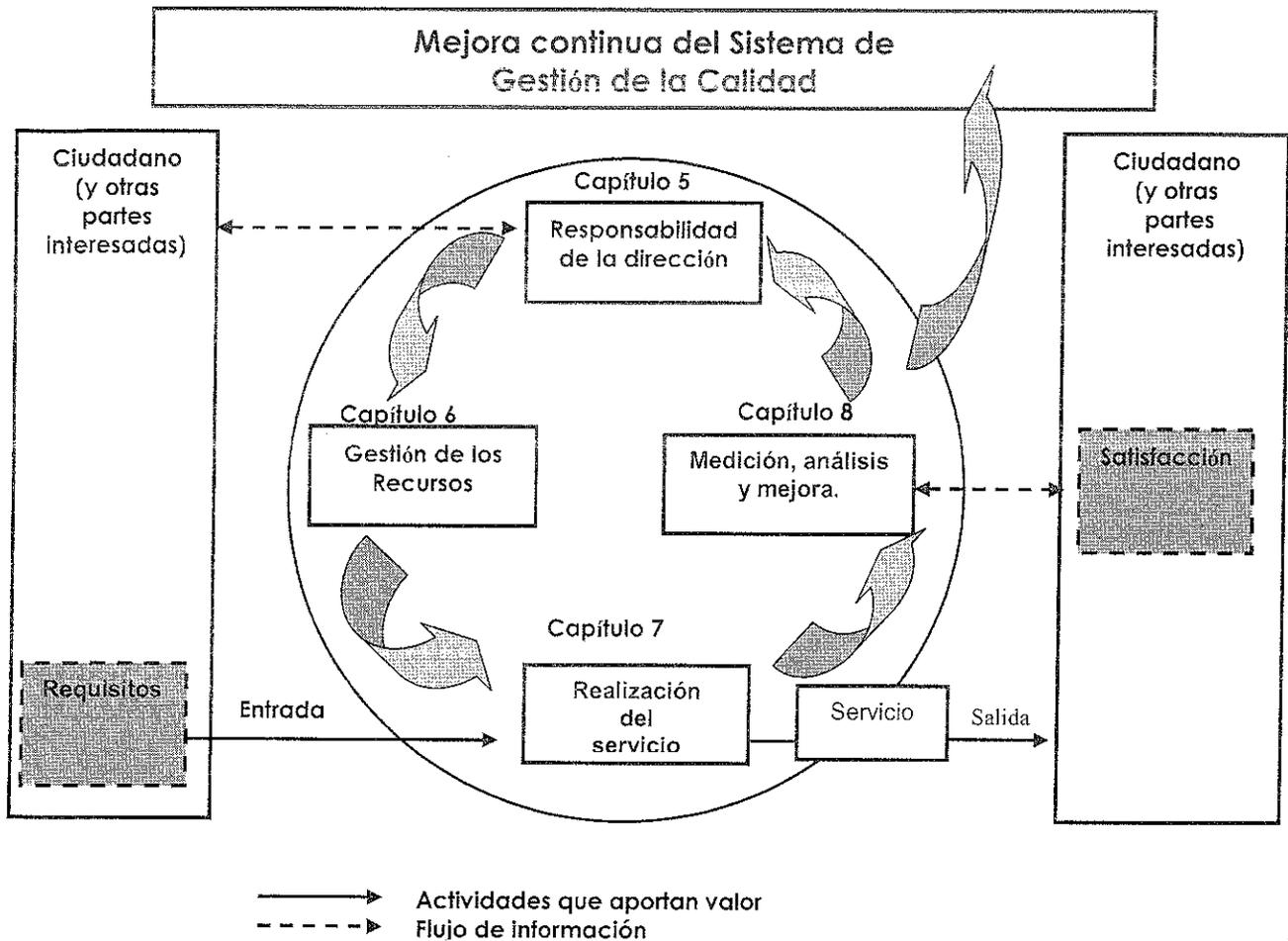
6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

NA

*[Handwritten signature]*



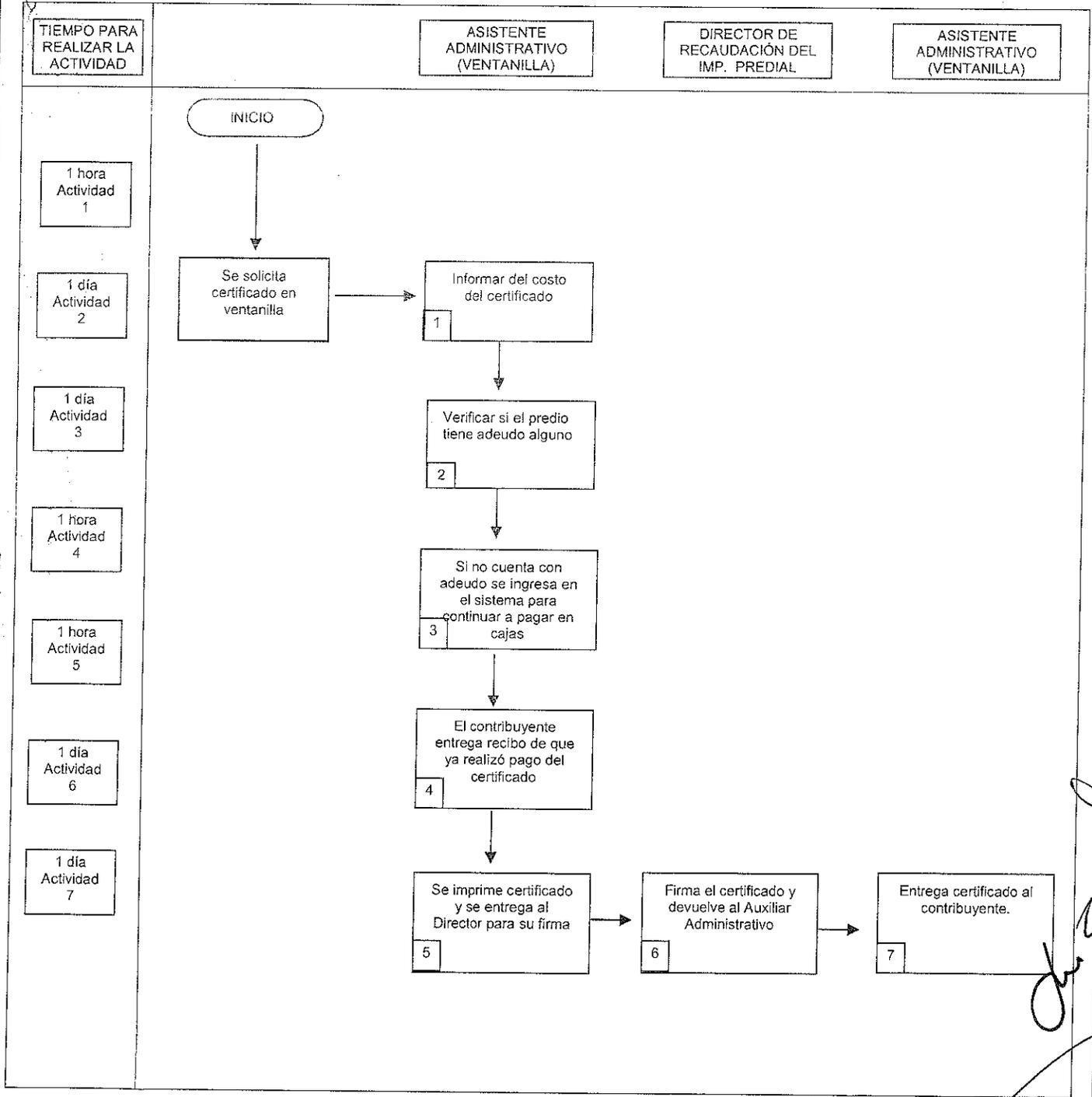
**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES**



*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**

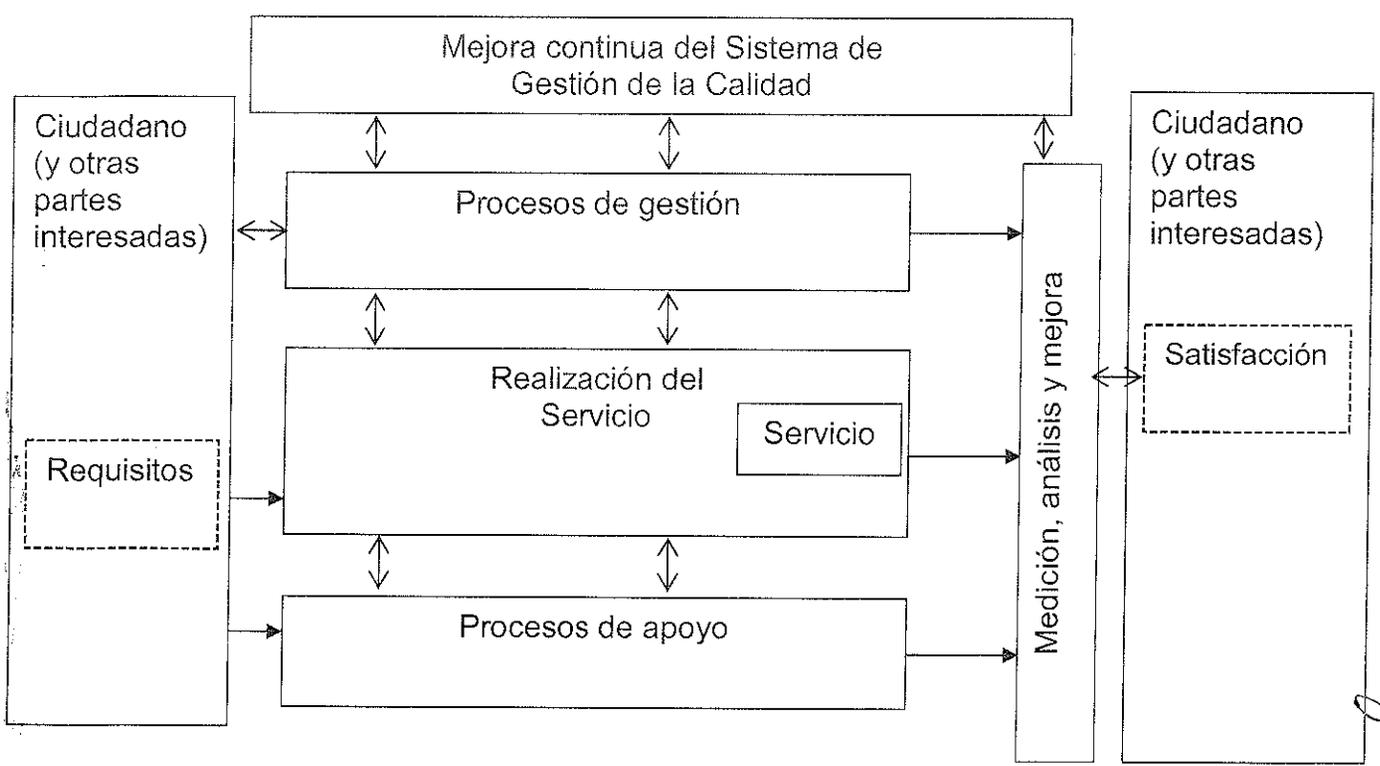


*[Handwritten signatures and initials]*



**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 large scribble or signature at 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

*[Handwritten signature]*

11



**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

*NA*

*del*

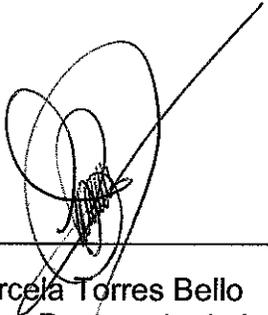
*Handwritten signature and scribbles*

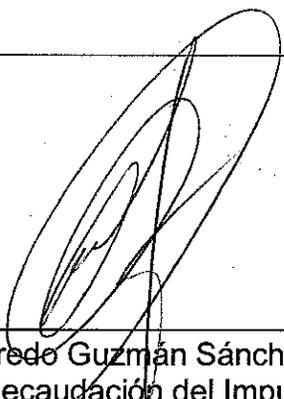


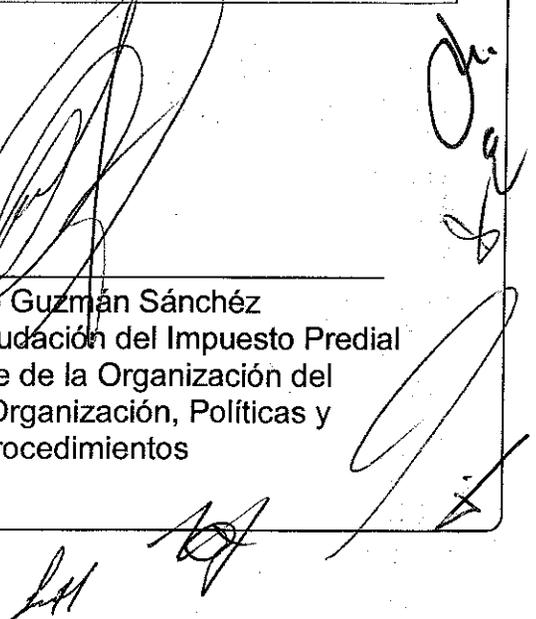
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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 in the bottom right corner]*

*[Handwritten signature at the bottom center]*