



ZAPOPAN **unido**

**MANUAL PARA LA CALIDAD DE LA
ORGANIZACIÓN Y LOS
PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN DE INGRESOS



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
1	Índice	2
2	Normatividad	3
3	Organización interna de la dirección	5
4	Procesos	25
5	Tramites y servicios	63
6	Firmas	65

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	2



2.- NORMATIVIDAD.-

2.1 Atribuciones y Funciones de la Dirección.

RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la Dirección		Funciones que se derivan de las atribuciones	
Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan Capítulo V Artículo 112	I	Efectuar la recaudación y cobro de impuestos, contribuciones especiales, derechos, productos, aprovechamiento y participaciones, responsabilizarse de la recaudación depositada y del manejo de los valores a su cuidado.	112-I-1	Efectuar la recaudación y cobro de impuestos, contribuciones especiales, derechos, productos, aprovechamientos, participaciones y aportaciones Federales para fines específicos.
			112-I-2	Vigilar que todas las funciones que se desarrollan dentro de la Dirección, cumplan con los principios de calidad, eficiencia, legalidad, veracidad, honestidad, honradez y eficiencia.
			112-I-3	Coordinarse con otras Áreas de la Tesorería y del Municipio, para mantener una actitud cooperativa de enlace, buscando de esta manera eficiente los procedimientos de recuperación de créditos fiscales a favor del Municipio ya establecidos en las leyes fiscales, mismas que podrán ser desarrollados e implementados por esta Dirección.
			112-I-4	Analizar y evaluar financieramente la recaudación y efectuar las comparaciones de lo estimado contra lo real obtenido, estableciendo las causas de las variaciones, y proponer las medidas técnicas y Administrativas que procedan.
			112-I-5	Vigilar el ingreso llevando un control correcto y oportuno de las cantidades que, por concepto de participaciones federales y estatales le correspondan al Municipio, estableciendo los procedimientos requeridos para tal efecto y para que sean enteradas al Municipio.
	II	Verificar el cumplimiento de los particulares de las disposiciones fiscales de aplicación municipal, de conformidad con el procedimiento que la ley establece, así como determinar y calificar las infracciones o disposiciones fiscales, en su caso, e imponer las sanciones o medidas cautelares que procedan.	112-II-1	Vigilar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las leyes fiscales municipales.
			112-II-2	Verificar que los contribuyentes municipales cumplan correctamente las disposiciones fiscales y municipales y, en caso que omitan total o parcialmente el cumplimiento de las mismas, se proceda a hacer efectivo cobro de lo emitido, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.
			112-II-3	Asignar las multas y recargos derivada de la omisión de pagos en tiempo según las disposiciones fiscales.
			112-II-4	Ordenar la clausura de los establecimientos, en los términos de la ley.
			112-II-5	Vigilar la correcta y oportuna aplicación del procedimiento administrativo de ejecución.
			112-II-6	Vigilar que todas las funciones que se desarrollan dentro de la Dirección, cumplan con los principios de calidad, eficiencia, legalidad, veracidad, honestidad, honradez y eficiencia.
			112-II-7	Conocer y resolver las peticiones, solicitudes e instancias, conforme a las disposiciones legales aplicables, que presenten los ciudadanos en atención y respeto a su derecho de petición, elevado a la categoría de garantía individual de conformidad con el artículo 8º de la constitución federal.
			112-II-8	Fijar las cuotas o porcentajes que cubrirán los contribuyentes por cualquiera de los conceptos de ingresos que se establezcan en la

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	3



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

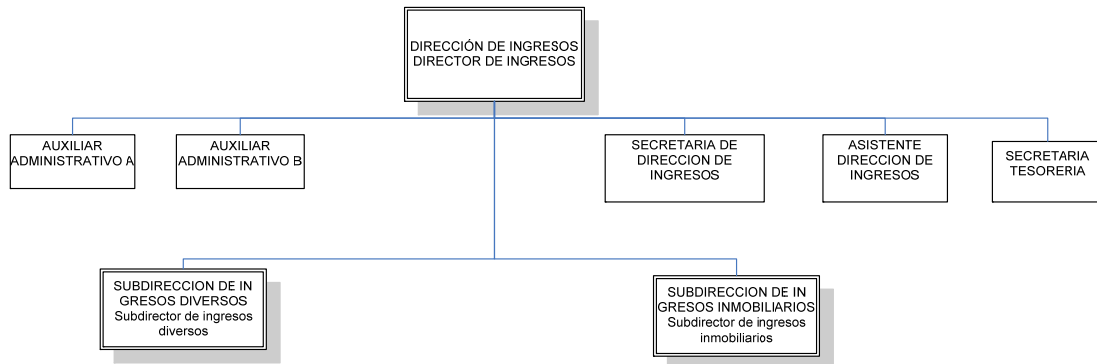
			ley, de conformidad con las tarifas de mínimos y máximos que se señalan en las leyes de ingresos municipales y modificar en el curso del año, las cuotas de pago periódico de impuestos y derechos, dentro de dichos límites, cuando no correspondan a la importancia del negocio o del servicio prestado.
III	Instaurar y tramitar el procedimiento administrativo de ejecución respecto de créditos fiscales insolutos a favor del Ayuntamiento; asimismo, en los casos en que proceda, a petición de las asociaciones vecinales y asociaciones de colonos reconocidas y registradas por el Ayuntamiento.	112-III-1	Mantener la certeza jurídica y transparencia en el cobro de los créditos fiscales, analizando los casos en particular y atendiendo las situaciones y peticiones de los Ciudadanos.
		112-III-2	Coordinarse con otras Áreas de la Tesorería y del Municipio, para mantener una actitud cooperativa de enlace, buscando de esta manera eficiente los procedimientos de recuperación de créditos fiscales a favor del Municipio ya establecidos en las leyes fiscales, mismas que podrán ser desarrollados e implementados por esta Dirección.
		112-III-3	Elaborar y ejecutar el procedimiento administrativo de ejecución respecto a los créditos fiscales existentes.
		112-III-4	Supervisar y depurar el rezago de créditos fiscales.
V	Elaborar y someter a consideración de la Comisión Edilicia de Hacienda con la debida oportunidad, el anteproyecto de la Ley de Ingresos correspondiente, a efecto de que el Ayuntamiento en Pleno se encuentre en aptitud de aprobar el mismo y sea enviada al Congreso del Estado la iniciativa correspondiente	112-V-1	Solicitar propuestas de modificación a la ley, organizar y estudiar las diversas modificaciones propuestas por las dependencias y establecer el anteproyecto de la Ley de Ingresos Municipal.
		112-V-2	Exponer y presentar el anteproyecto de la Ley de Ingresos Municipal ante el Ayuntamiento recopilando modificaciones estableciendo el proyecto definitivo aprobado por él mismo.
		112-V-3	Turnar el anteproyecto de la Ley de Ingresos Municipal al Presidente para que por su conducto se solicite su aprobación ante el Ayuntamiento.
XII	Cumplir y hacer cumplir los preceptos de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco y del Reglamento Interior de la Tesorería Municipal	112-XII-1	Presentar periódicamente al Tesorero Municipal los reportes de la recaudación por los diversos conceptos establecidos en la Ley de Ingresos Municipal vigente.
		112-XII-2	Informar diariamente a la Dirección de Contabilidad de los Ingresos percibidos por los diferentes conceptos, anexando la documentación comprobatoria.
		112-XII-3	Informar periódicamente al Tesorero Municipal de las evaluaciones y resultados de la Dirección, de todas aquellas actividades que le sean encomendadas por el Tesorero Municipal y que correspondan al desempeño de sus funciones.
		112-XII-4	Autorizar los descuentos en multas por infracciones a las disposiciones fiscales y administrativas que sean solicitados por los particulares infractores, para lo cual valorará los casos en que sea procedente su aplicación, en los términos previstos por los artículos 197, 198, 199 y demás relativos de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco.
XV	Las demás que le otorguen otras leyes o disposiciones fiscales.	112-XV-1	Atender la aplicación de diversos ordenamientos municipales solicitados por particulares.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	4



3.- ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA DIRECCION.-

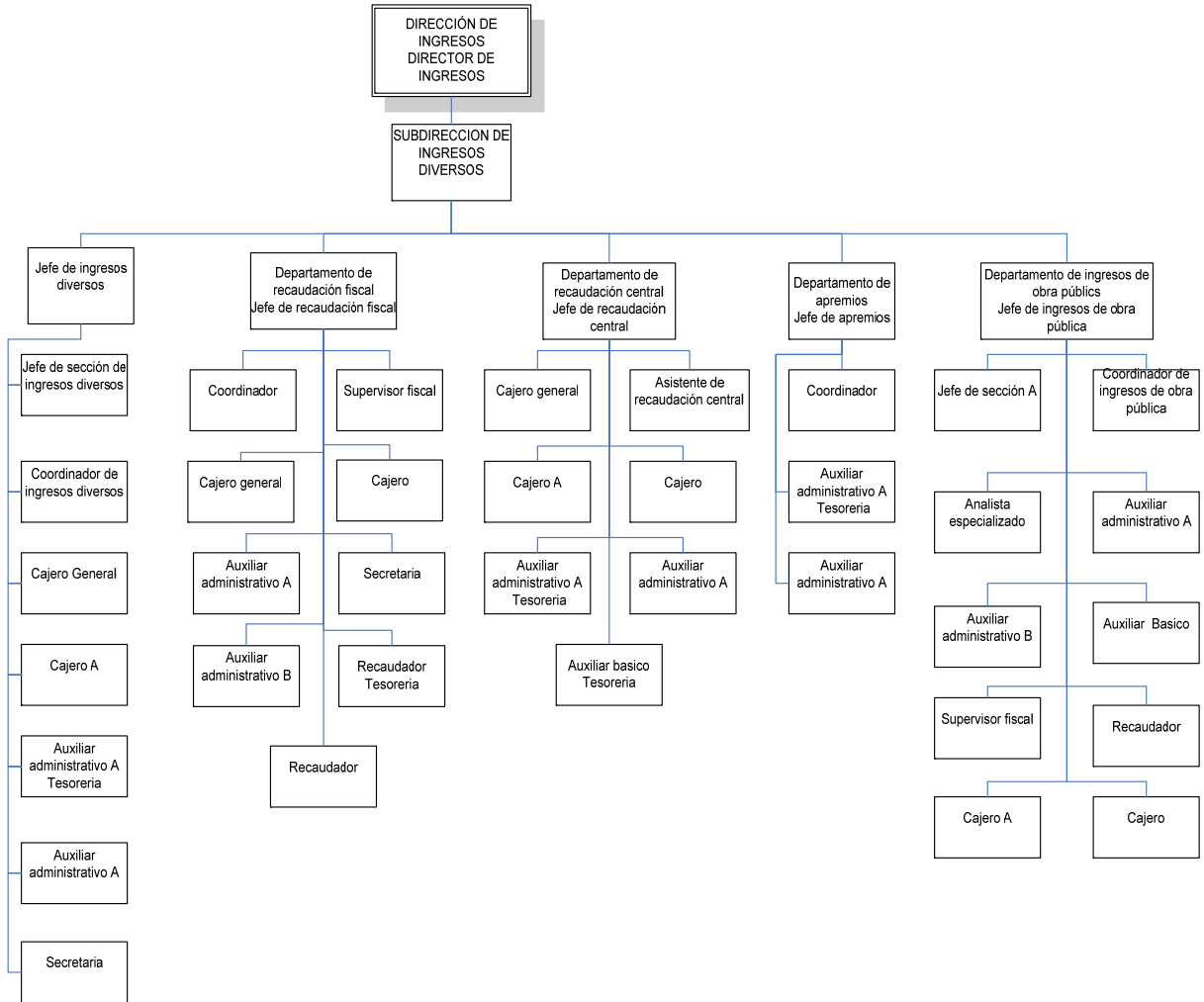
3.1 Organigrama oficial de la Dirección.



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	5



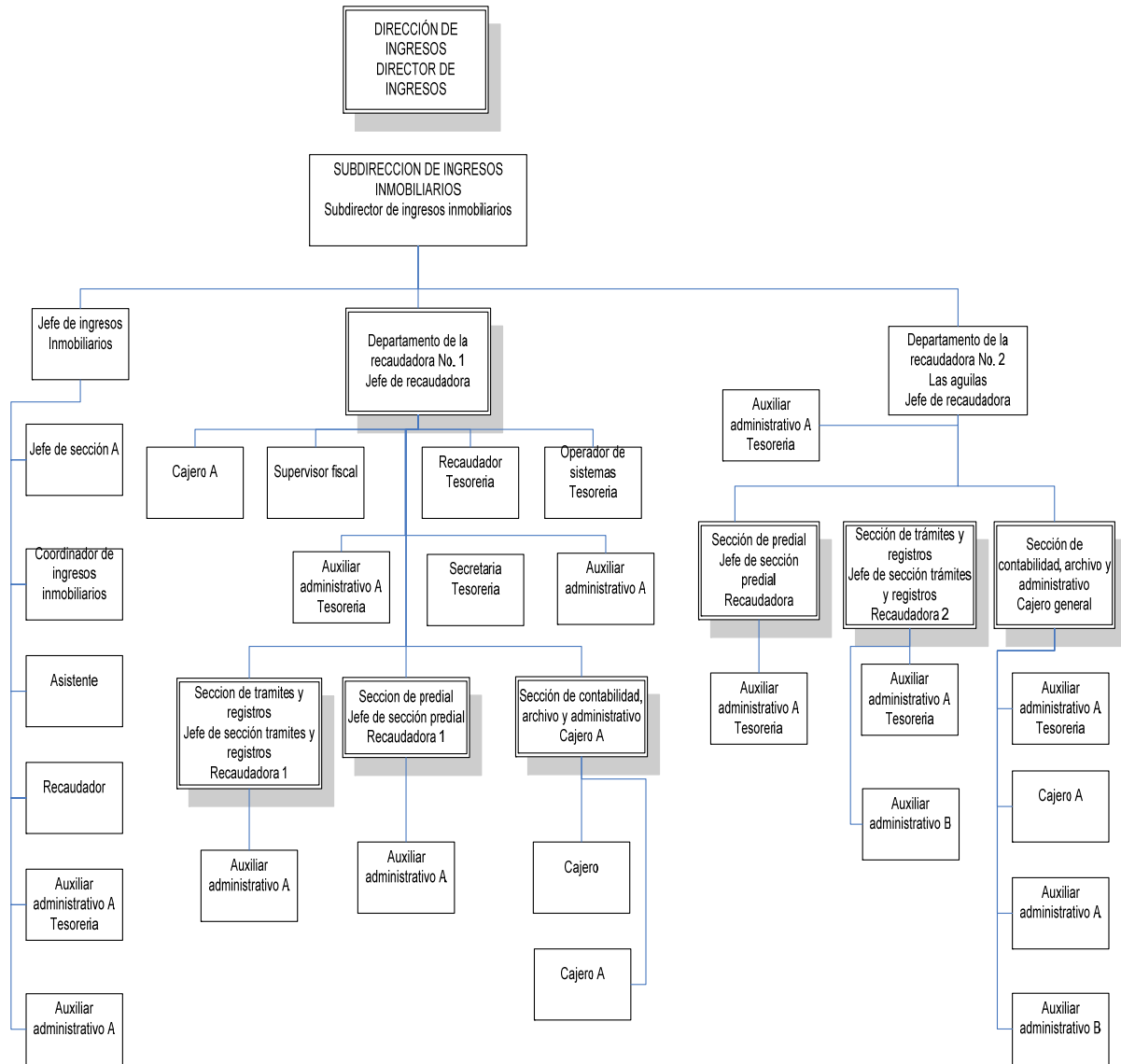
Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	6



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.



3.2 Suplencias.

Las ausencias temporales del Director se realizaran conforme a lo dispuesto en el Art. 99 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	7



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

NOTA: Para el buen desempeño de sus funciones la **Dirección de Ingresos** cuenta con personal comisionado y supernumerario, que se integra en las siguientes áreas funcionales:

Área 1. En la recaudadora No.1 se tiene personal comisionado un coordinador de Oficialía Mayor de Padrón y Licencias, Analista de Secretaría Particular.

Se crea un nuevo Departamento Jurídico de la Tesorería en la Dirección de Ingresos con personal de la Dirección de Ingresos y comisionados de otras Direcciones como: Secretaria de Dirección de la Dirección General de Servicios Públicos, Jefe de Departamento A de la Oficialía Mayor de Padrón y Licencias.

Se encuentran comisionados de la Dirección de Ingresos a otras áreas: secretaria de tesorería al Instituto de Cultura, Auxiliar Administrativo A Dirección de Coplademun, Recaudador a la Dirección Asuntos Internos, Auxiliar Administrativo A en la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, Supervisor Fiscal a la Dirección General de Servicios Públicos, Auxiliar Administrativo A en la Sala de Regidores, Subdirector de Ingresos Diversos en la Dirección de Participación Ciudadana, Supervisor Fiscal en la Dirección de Mantenimiento de Pavimento, Auxiliar Administrativo A Tesorería a la Coordinación General Administrativa de la Oficialía Mayor Administrativa, Recaudador a la Dirección de Mercados, Recaudador a la Dirección de Cementerios, Cajero A la Dirección de Alumbrado Público, Secretaria en Instituto de Cultura, Jefe de Sección de Ingresos al Centro de Promoción Económica y Turismo, Recaudador a la Dirección de Participación Ciudadana.

Se encuentran comisionados de otras Direcciones a la Dirección de Ingresos: Auditor de la Contraloría, Asistente, Analista de la Secretaria Particular, Auxiliar Administrativo de la Dirección de Registro Civil, Jefe de Sección A de la Dirección General de Secretaria del Ayuntamiento, Auxiliar Operativo A de la Dirección de Administración de Edificios, Jefe de Sección A de la Dirección de Recursos Humanos, Coordinador A de Dirección General de Padrón y Licencias, Jefe Jurídico de la Dirección General de Padrón y Licencias, Promotor A Dirección de Comunidad Digna, Jefe de Departamento A de la Dirección de Participación Ciudadana, Secretaria de la Coordinación General Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, Coordinador Dirección de Educación Municipal, Jefe de Sección A Coordinación General Administrativa, Auxiliar de Topógrafo de la Dirección de Construcción, Supervisor A de Proyectos de la Dirección de Control de Ordenamientos, Velador Dirección de Aseo Público, Auxiliar Operativo A de la Dirección de Parques y Jardines, Auxiliar Básico de la Dirección de Mantenimiento Urbano, Secretaria Dirección de Área de la Dirección de Mantenimiento Urbano, Jefe de Sección de la Dirección de Estacionamientos y Estacionómetros, Auxiliar Operativo B de la Dirección de Alumbrado Público.

El Departamento de Recaudación Fiscal se dividió y se formo el Área de Recaudación de Tianguis con el mismo personal de Recaudación Fiscal.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	8



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

3.3 Tabla de relación: Funciones – Proceso – Responsable.

Funciones	Procesos		Puesto Responsable
112-I-1	1.2.1	Recaudación de impuesto Predial	Jefes de las Recaudadoras
112-I-2			
112-I-4			
112-II-1			
112-II-3			
112-II-5			
112-II-6			
112-II-8			
112-XII-2			
112-XII-3			
112-XII-4			
112-XV-1			
112-II-8			
112-I-2			
112-II-1			
112-II-7			
112-II-5	1.2.3	Recaudación de Cementerios	Jefes de las Recaudadoras
112-I-2			
112-I-4			
112-II-3			
112-II-8	1.2..4	Convenio predial	Jefes de las Recaudadoras
112-I-2			
112-I-3			
112-I-4			
112-XII-1			
112-XII-2			
112-II-7			
112-II-5	1.2.5	Recaudación de Apremios (convenios)	Jefes de las Recaudadoras
112-I-3			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-I-5			
112-II-5	1.2.6	Recaudación de Apremios (Licencias)	Jefes de las Recaudadoras
112-I-3			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-II-6			
112-I-5			

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	9



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

112-II-5	1.2.7	Recaudación de Apremios (Diversos)	Jefes de las Recaudadoras
112-I-3			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-II-6			
112-I-5			
112-I-3			
112-II-5			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-I-5			
112-II-6			
11-II-8	1.2.9	Convenio de Pagos en Parcialidades	Jefes de las Recaudadoras
112-I-3			
112-II-5			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-II-6			
112-II-7			
112-II-5	1.2.10	Recaudación de licencias de giros y anuncios	Jefes de las Recaudadoras
112-I-3			
112-II-1			
112-II-2			
112-II-3			
112-III-1			
112-III-2			
112-III-3			
112-III-4			
112-II-6			
112-II-8			
112-II-7			
112-I-1	1.2.12	Recaudación fiscal ADMIN.	Jefes de las Recaudadoras
112-I-2			
112-I-4			
112-II-2			
112-II-4			
112-II-5			
112-II-6			
112-XII-1			
112-XII-2			
112-XII-4			

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	10



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

112-I-3	1.2.13	Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería Municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la Sindicatura Municipal.	Jefes de las Recaudadoras
112-III-2			
112-V-1			

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	11



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

3.4 Perfil del funcionario.

Nombre del Puesto	Director de Ingresos
Dirección	Ingresos
Jefe Inmediato	Tesorero Municipal
Personal a su cargo	Subdirectores, Secretaria de tesorería, Secretaria de dirección, de ingresos, asistente, Auxiliar administrativo A y Auxiliar administrativo y B
Responsabilidades Funcionales	Mantener la certeza jurídica y transparencia en el cobro de los Créditos Fiscales, analizando los casos en particular y atendiendo las situaciones y peticiones de los Ciudadanos
	Atención a contribuyentes
	Coordinar y supervisar la elaboración de actualización del padrón de contribuyentes
	Controlar la existencia y comportamiento de ingresos y créditos fiscales a favor del municipio.
	Efectuar la recaudación concentración y custodia de impuestos; contribuciones especiales derechos, productos y aprovechamiento responsabilizándose de la recaudación depositada y el manejo de los valores a su cuidado
	Vigilar el ingreso y control oportuno de las cantidad por concepto de participaciones federales y estatales, derechos, fondos y otros ingresos coordinados recibe el municipio
	Aplicación de incentivos fiscales
	Promoción y difusión fiscal
	Intervención en la recepción y redistribución de las formas valoradas
	Coordinar y supervisar las actividades que realiza las Subdirecciones de ingresos inmobiliarios e Ingresos Diversos así como los departamentos que integran las mismas
Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	12



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Subdirector
Subdirección	Subdirección de ingresos diversos
Jefe Inmediato	Director de ingresos
Personal a su cargo	Jefes de departamento, Jefe de sección A, Coordinador, Asistente, Supervisor fiscal, Recaudador tesorería, Recaudador, Cajero general, cajero A, Cajero, Analista especializado, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A y B, Auxiliar básico
Responsabilidades Funcionales	Emitir notificaciones de adeudo por concepto de impuesto predial, licencias de giros y anuncios, con el propósito de recuperar los créditos a favor del municipio respecto de aquellas cuentas rezagadas y con ello captar una recaudación sana y continuar el proceso de embargo en los casos de las cuentas no liquidada
	Atención personalizada a contribuyentes
	Otorgar convenios de pago
	Supervisar las áreas de cobranza
	Manejo de los sistemas de cobro de impuestos
	Recibe las solicitudes de prescripción, la señala y la resuelve Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Ingresos Diversos
Departamento	Departamento de ingresos diversos
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos diversos
Personal a su cargo	Jefe de sección A, Coordinador, Cajero general, Cajero A y Auxiliar administrativo A tesorería
Responsabilidades Funcionales	Supervisar y controlar la emisión de notificaciones por adeudos de impuestos municipales
	Manejar al personal que realiza las funciones de notificador en todo el municipio
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	13



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Recaudación Fiscal
Departamento	Recaudación fiscal
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos diversos
Personal a su cargo	Coordinador, Supervisor fiscal, Cajero general, Cajero, Recaudador tesorería, secretaria, Auxiliar administrativo A y B
Responsabilidades Funcionales	Dirige y controla la recaudación de diversas secciones como son: Mercados, Rastros, Sanidad Animal, Centros Culturales, Agua potable y Alcantarillado, Aseo contratado, Barandilla y Cajas de Obras Públicas entre otras
	Participa en los operativos de eventos especiales tales como: Romería, Visitas de la virgen de Zapopan a diferentes colonias, Eventos artísticos juegos mecánicos
	Atención a contribuyentes
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Recaudación Central
Departamento	Recaudación central
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos diversos
Personal a su cargo	Asistente de recaudación central, Cajero general, Cajero A, Cajero, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y Auxiliar básico tesorería
Responsabilidades Funcionales	Desarrolla y aplica el sistema de recaudación central
	Supervisa la debida aplicación de la Ley de Ingresos en los cobros de la Oficialía Mayor de Padrón y Licencias
	Atención a contribuyente
	Participación en la elaboración del proyecto de la Ley de Ingresos
	Califica los permisos provisionales expedidos por la Dirección de Licencias.
	Aplica descuentos de multas por pago fuera de tiempo en el refrendo de licencias
Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	14



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Apremios
Departamento	Departamento de apremios
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos diversos
Personal a su cargo	Asistente de recaudación central, Cajero general, Cajero A , Cajero, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y Auxiliar básico tesorería
Responsabilidades Funcionales	Atención al contribuyente resolviendo sus consultas con relación a los adeudos que reportan en apremios
	Aplicación de tarifas establecidas en la Ley de Ingresos utilizando criterios y rangos una vez analizada la gravedad de la infracción
	Elaboración de notificaciones por créditos fiscales así como la elaboración de embargos
	Llevar a cabo los remates de los bienes embargados
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Ingresos de Obra Pública
Departamento	Departamento de ingresos de obra pública
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos diversos
Personal a su cargo	Asistente de recaudación central, Cajero general, Cajero A , Cajero, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y Auxiliar básico tesorería
Responsabilidades Funcionales	Dirige y coordina la recaudación de dinero de las diversas secciones como son: Estacionamientos y Estacionómetros, Registros Civiles, Zoológico Villa Fantasía, Parque Mirador Doctor ATL, Cementerios, Parquímetros, Relaciones Exteriores, Estacionamientos Municipales, etc.
	Atención al contribuyente
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	15



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección de Ingresos Diversos
Departamento	Departamento de ingresos diversos
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos diversos
Personal a su cargo	Coordinador de ingresos diversos, Cajero general, Cajero A, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y secretaria
Responsabilidades Funcionales	Atención al contribuyente resolviendo sus consultas con relación a los adeudos que reportan en apremios
	Aplicación de tarifas establecidas en la Ley de Ingresos utilizando criterios y rangos una vez analizada la gravedad de la infracción
	Elaboración de notificaciones por créditos fiscales así como la elaboración de embargos
	Llevar a cabo los remates de los bienes embargados
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Coordinador de Ingresos Diversos
Departamento	Departamento de ingresos diversos
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos diversos
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Distribuye la totalidad de notificaciones emitidas entre los diferentes ejecutores para su práctica en campo
	Revisa las notificaciones ya practicadas en campo para devolverlas al archivo de notificaciones
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Cajero General
Departamento	Departamento de ingresos diversos
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos diversos
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Elabora las relaciones para el pago a los ejecutores según lo recaudado por concepto de los gasto de notificación
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	16



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Coordinador
Departamento	Recaudación fiscal
Jefe Inmediato	Jefe de recaudación fiscal
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Realiza el concentrado diario de los ingresos de la recaudación por los diversos conceptos del departamento fiscal
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Supervisor Fiscal
Departamento	Recaudación fiscal
Jefe Inmediato	Jefe de recaudación fiscal
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Realizar el cobro en campo o en ventanilla de los diversos conceptos que se cobran en cada uno de los departamentos
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Cajero General
Departamento	Recaudación fiscal
Jefe Inmediato	Jefe de recaudación fiscal
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Realizar el corte de los cajeros de la recaudación diaria
	Supervisar que no haya faltantes en los cortes de caja
	Depositar en bancos la recaudación en cheques
	Entregar el servicio panamericano el efectivo y las fichas de depósito
	Contabilizar las pólizas contables
	Manejar el fondo de morra para todos los cajeros
	Distribuir y resguardar los recibos oficiales
Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	17



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Cajero General
Departamento	Recaudación central
Jefe Inmediato	Jefe de recaudación central
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Realizar el corte de los cajeros de la recaudación diaria
	Supervisar que no haya faltantes en los cortes de caja
	Depositar en bancos la recaudación en cheques
	Entregar el servicio panamericano el efectivo y las fichas de depósito
	Contabilizar las pólizas contables
	Manejar el fondo de morra para todos los cajeros
	Distribuir y resguardar los recibos oficiales
Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.	

Nombre del Puesto	Coordinador
Departamento	Departamento de apremios
Jefe Inmediato	Jefe de apremios
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Apoyo al Jefe de Departamento de la revisión de la elaboración de notificaciones
	Notificaciones especiales por cheques devueltos
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección A
Departamento	Departamento de ingresos de obra pública
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos de obra pública
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Manejar los aspectos administrativos del personal respecto a la asignación de lugar que deberá recaudar
	Controlar la papelería
	Distribución de formas valoradas
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	18



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Coordinador de Ingresos de Obra Pública
Departamento	Departamento de ingresos de obra pública
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos de obra pública
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Realiza el concentrado diario de los ingresos de la recaudación por los diversos conceptos del departamento fiscal
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Analista Especializado
Departamento	Departamento de ingresos de obra pública
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos de obra pública
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Implementar controles administrativos
	Elaborar estrategias de recaudación
	Suministrar lo necesario al personal para el buen funcionamiento de sus funciones
	Supervisar de manera frecuente realizando cortes de caja
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Supervisor Fiscal
Departamento	Departamento de ingresos de obra pública
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos de obra pública
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Cobrar los servicios que se da en cada área
	Elaborar sabanas del registro de todos los recibos oficiales utilizados
	Asistir a diversas colonias a recaudar el cobro foráneo
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	19



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Subdirector
Subdirección	Subdirección de ingresos inmobiliarios
Jefe Inmediato	Director de ingresos
Personal a su cargo	Jefes de departamento, Jefe de sección A, Coordinador, Asistente, Supervisor fiscal, Recaudador tesorería, Recaudador, Cajero general, cajero A, Cajero, Operador de sistemas tesorería, Auxiliar administrativo A tesorería y Auxiliar administrativo A y B
Responsabilidades Funcionales	Atención a contribuyentes
	Mantiene enlace con otras dependencias
	Realiza reportes de recaudación diaria comparativa y registra
	Elaborar el presupuesto de ingresos
	Supervisar el apego de los procedimientos administrativos de la recaudadora
	Analizar las variaciones y los reportes de ingresos diarios y mensuales
	Elaboración de anteproyecto de la Ley de Ingresos que consiste en organizar planear y estudiar las propuestas de las dependencias municipales
	Supervisar los ingresos del municipio participaciones federales, estatales, derechos, fondos y otros ingresos coordinados
	Elaboración de pólizas y reportes de ingreso generados en las recaudadoras
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Ingresos Inmobiliarios
Departamento	Ingresos inmobiliarios
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos inmobiliarios
Personal a su cargo	Jefe de sección A, Coordinador de ingresos inmobiliarios, Asistente, Recaudador Auxiliar administrativo A tesorería y Auxiliar administrativo A
Responsabilidades Funcionales	Supervisar todos los padrones de contribuyentes que utiliza la Dirección de Ingresos modificándolo y actualizándolo continuamente
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	20



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección A
Departamento	Ingresos inmobiliarios
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos inmobiliarios
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Registrar la entrega de recursos federales y estatales por participaciones y aportaciones federales, así como recursos o fondos extraordinarios
	Diseño y elaboración del proyecto de Ley de Ingresos del Municipio
	Planeación y elaboración para el control del presupuesto de ingresos del municipio
	Elaboración de análisis financiero, estadísticas, informes, comparativos y presentaciones para apoyo en diferentes actividades del Director de Ingresos.
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Coordinador de Ingresos Inmobiliarios
Departamento	Ingresos inmobiliarios
Jefe Inmediato	Jefe de ingresos inmobiliarios
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Elaborar fichas de recaudación diaria mensual y anual
	Comparativos de recaudación con ejercicios fiscales anteriores
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Recaudadora
Departamento	Recaudadora No 1
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos inmobiliarios
Personal a su cargo	Jefe de sección trámite y registro, jefe de sección predial, Recaudador tesorería, operador de sistemas tesorería, supervisor fiscal, cajero, cajero A, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y Secretaria tesorería
Responsabilidades Funcionales	Eficientar los Recursos Humanos, requerir los recursos materiales y estructurar e implementar, mecanismos para proporcionar un servicio Satisfactorio y de calidad a la ciudadanía.
	Dirige y supervisa y controla los trabajos de diversas áreas asignadas a la recaudadora: Predial, Contabilidad y Cajero General
	Atención a contribuyentes para la aplicación de descuentos, convenios, aclaraciones por cobro de impuesto predial
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	21



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección Trámite y Registro
Departamento	Recaudadora No 1
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora
Personal a su cargo	Auxiliar administrativo A
Responsabilidades Funcionales	Atención a contribuyente
	Elaboración de respuesta a solicitudes de devolución, aplicación y traspaso por pago de impuesto predial
	Aclarar dudas por pagos a contribuyentes
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección Predial
Departamento	Recaudadora No 1
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora
Personal a su cargo	Auxiliar administrativo A
Responsabilidades Funcionales	Control de los cobros realizados por los contribuyentes
	Elaboración del paquete contable
	Conciliación de información del sistema con contra los recibos utilizados
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Supervisor Fiscal
Departamento	Recaudadora No 1
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora
Personal a su cargo	
Responsabilidades Funcionales	Elaboración de los convenios de pago de parcialidades solicitados por los contribuyentes proporcionándosele cantidades de los pagos mensuales que deberán realizar
	Elaboración de listados mensuales de los convenios registrados
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	22



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Jefe de Recaudadora
Departamento	Recaudadora No 2
Jefe Inmediato	Subdirector de ingresos inmobiliarios
Personal a su cargo	Jefe de sección trámite y registro, jefe de sección predial, Cajero general, Cajero A, Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A y B
Responsabilidades Funcionales	Eficienciar los Recursos Humanos, requerir los recursos materiales y estructurar e implementar, mecanismos para proporcionar un servicio Satisfactorio y de calidad a la ciudadanía.
	Dirige y supervisa y controla los trabajos de diversas áreas asignadas a la recaudadora: Predial, Contabilidad y Cajero General
	Atención a contribuyentes para la aplicación de descuentos, convenios, aclaraciones por cobro de impuesto predial
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección Predial
Departamento	Recaudadora No 2
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora 2
Personal a su cargo	Auxiliar administrativo A
Responsabilidades Funcionales	Control de los cobros realizados por los contribuyentes
	Elaboración del paquete contable
	Conciliación de información del sistema con contra los recibos utilizados
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del Puesto	Jefe de Sección Trámite y Registro
Departamento	Recaudadora No 2
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora 2
Personal a su cargo	Auxiliar administrativo A y B
Responsabilidades Funcionales	Atención a contribuyente
	Elaboración de respuesta a solicitudes de devolución, aplicación y traspaso por pago de impuesto predial
	Aclarar dudas por pagos a contribuyentes
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	23



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Nombre del Puesto	Cajero General
Departamento	Recaudadora No 2
Jefe Inmediato	Jefe de recaudadora 2
Personal a su cargo	Auxiliar administrativo A tesorería, Auxiliar administrativo A, y B y cajero A
Responsabilidades Funcionales	Realizar el corte de los cajeros de la recaudación diaria
	Supervisar que no haya faltantes en los cortes de caja
	Depositar en bancos la recaudación en cheques
	Entregar el servicio panamericano el efectivo y las fichas de depósito
	Contabilizar las pólizas contables
	Manejar el fondo de morra para todos los cajeros
	Distribuir y resguardar los recibos oficiales
Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	24



4.- PROCESOS.-

4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de la dirección de ingresos.

OBJETIVO DE LA DIRECCION DE INGRESOS			
Promover, efectuar y eficientar el ingreso Municipal de manera transparente, logrando la recaudación de los Impuestos, contribuciones especiales, derechos, productos y aprovechamientos, a través de diferentes medios a fin de otorgarles a los ciudadanos Zapopan un servicio de calidad, ampliando la base contributiva y disminuir la evasión fiscal con apego a la legalidad.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.1	Recaudación de impuesto Predial	738	Pago de Predial
1.2.2	Tramite de solicitudes por devoluciones, Traspasos y aplicaciones de saldo a favor		
1.2.3	Recaudación de Cementerios		
1.2.4	Convenio predial		
1.2.5	Recaudación de Apremios (convenios)		
1.2.6	Recaudación de Apremios (licencias)		
1.2.7	Recaudación de Apremios (Diversos)		
1.2.8	Recaudación de Créditos fiscales		
1.2.9	Convenio de Pagos en Parcialidades		
1.2.10	Recaudación de licencias de giros y anuncios		
1.2.11	Atención de contribuyentes, aplicación de descuentos y aclaraciones de predial		
1.2.12	Recaudación fiscal Admin.		
1.2.13	Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la sindicatura municipal.		

NOTA: Los procesos administrativos y los relacionados con la transparencia y acceso a la información se registrarán por los lineamientos que emitan las Direcciones Responsables de los mismos.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	25



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

4.2 Inventario de procesos, trámites y servicios por departamento.

4.2.1 Departamento de jefatura de recaudadora uno y dos

OBJETIVO DE JEFATURA DE RECAUDADORA UNO Y DOS			
Recaudar de manera transparente los ingresos que sean efectuados en forma espontánea y voluntaria por los particulares tanto de los pagos de las contribuciones Municipales, así como por los cobros que haya hecho efectivos la Tesorería Municipal respecto de las prestaciones fiscales omitidas por los contribuyentes, vigilando en su caso el exacto cumplimiento de las leyes fiscales.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.1	Recaudación de impuesto Predial	738	Pago de Predial
1.2.2	Tramite de solicitudes por devoluciones, Traspasos y aplicaciones de saldo a favor		
1.2.4	Convenio predial		
1.2.9	Convenio de Pagos en Parcialidades		
1.2.11	Atención de contribuyentes, aplicación de descuentos y aclaraciones de predial		

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	26



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de recaudadora uno y dos.

Proceso 1.2.1 Recaudación de impuesto predial

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	Pago de predial
	Políticas del Proceso	Notificación de adeudo o recibo de pago del año anterior o su nombre o su domicilio.
	Objetivo del Proceso	Percibir las prestaciones en dinero con carácter general y obligatorio a cargo de personas físicas, morales y unidades económicas para cubrir los gastos públicos y demás obligaciones a cargo del municipio
	Insumo del Proceso	Sistema de recaudación, adeudo, recibos oficiales
	Producto del Proceso	Recibo de pago del impuesto predial
	Indicador del Proceso	Indicador : Porcentaje captado contra lo presupuestado Fórmula: $IC/ IP * 100$ Variable 1: Ingreso captado IC Variable 2: Ingresos presupuestados IP
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Cuenta Predial
	Alcance o campo de aplicación	Recibo oficial de impuesto predial
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Ciudadano, Recaudadora y Contabilidad
	Plazo	Enero -Febrero
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Revisio	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	00	
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	27



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Descripción Narrativa del Proceso

Proceso 1.2.1 Recaudación de Impuesto Predial

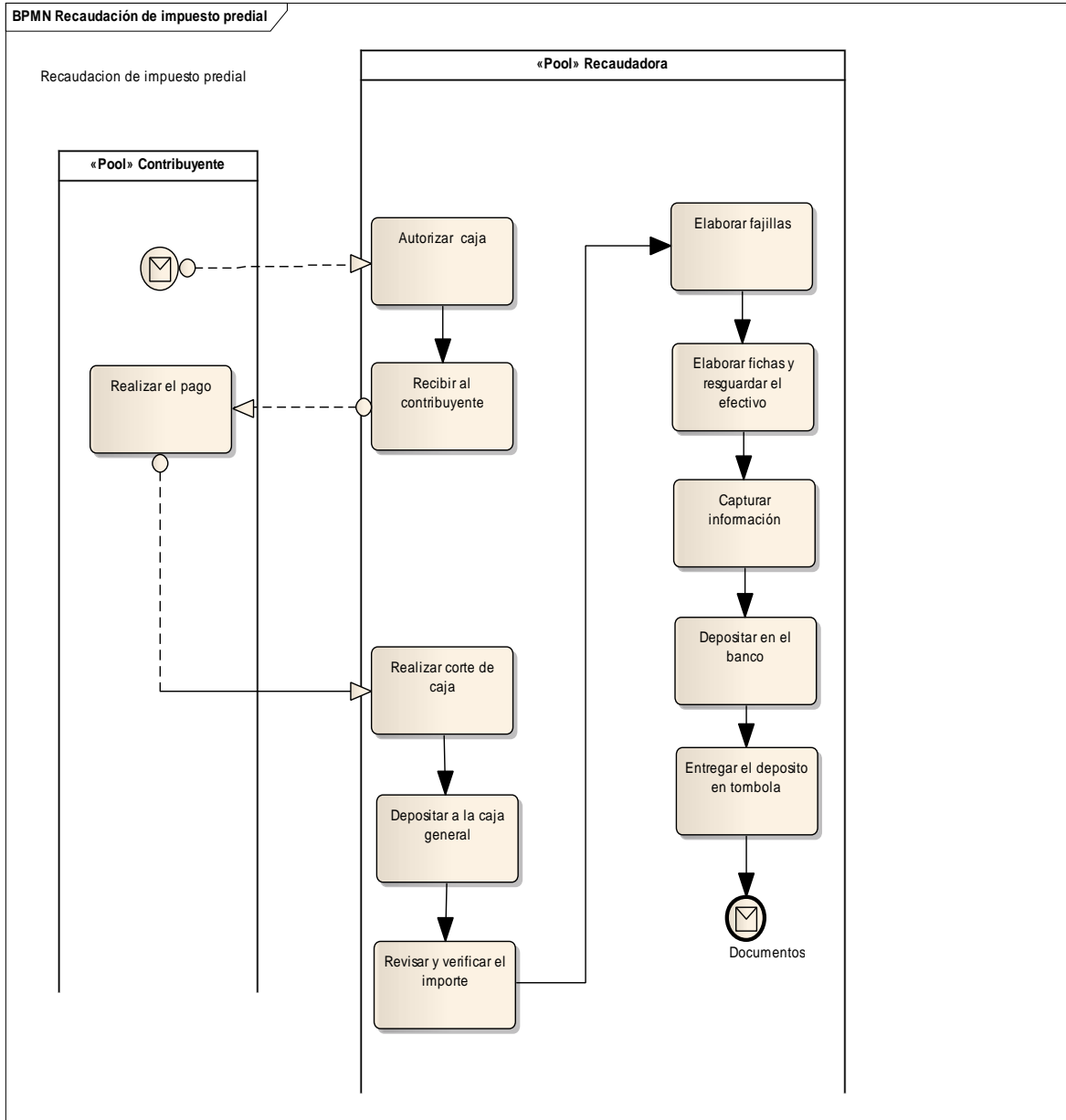
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Autorización de Caja	01	01.01 Realiza autorización de caja por usuario.	Recaudador	Recaudadora
		01.02 Dotación de morralla y fondo	Recaudador	Recaudadora
Recepción del Contribuyente	02	02.01 Canaliza al contribuyente en el trámite correspondiente.	Auxiliar Administrativo	Recaudadora
		02.02 Solicita al contribuyente su recibo o número de cuenta predial	Cajero	Recaudadora
		02.03 En caso de la conformidad del adeudo.		
Pago	03	03.01 Realiza el pago el contribuyente en cajas	Cajero	Recaudadora
		03.02 En caso de no estar conforme con su adeudo		
		03.03 Aclara la inconformidad del adeudo al contribuyente	Auxiliar Administrativo	Recaudadora
Corte de Caja	04	04.01 Al final del día la cajera solicita corte de caja al área de Contabilidad	Cajero	Recaudadora
		04.02 Realiza el corte de caja	Cajero	Recaudadora
Depósito	05	05.01 Entrega del depósito al Cajero General	Cajero	Recaudadora
		05.02 Recibe el depósito la Cajera General	Recaudador	Recaudadora
		05.03 Se traslada la cajera al área de Contabilidad	Cajero	Recaudadora
		05.04 Entrega la libreta y los recibos	Cajero	Recaudadora
Revisión y Verificación del Importe	06	06.01 Revisa y coteja billetes, cheques, baucher, datos correspondientes.	Recaudador	Recaudadora
		06.02 Verifica los importes de los documentos correspondan a lo cobrado.	Recaudador	Recaudadora
		06.03 Ingresa al control de cajas el importe de efectivo, cheques y baucher e imprime la liquidación en dos originales.	Recaudador	Recaudadora
		06.04 Firma de conformidad del Cajero General y encargado de la caja.	Recaudador	Recaudadora
Elaboración de Fajillas	07	07.01 Elabora las fajillas de billetes conforme a los lineamientos del servicio Panamericano.	Recaudador	Recaudadora
		07.02 Separa por cajero la fajilla del efectivo con su tirilla correspondiente de la denominación de billetes.	Recaudador	Recaudadora
Elaboración de Fichas y Resguardo de Efectivo	08	08.01 Elabora fichas de trabajo 6 tantos con el importe de depósito del cajero.	Recaudador	Recaudadora
		08.02 Guarda en bolsas de seguir sello del Servicio Panamericano y se llena la papeleta especial del efectivo.	Recaudador	Recaudadora
		08.03 Deposita las bolsas en la tómbola.	Recaudador	Recaudadora
Captura de Información	09	09.01 Captura la información por cajero con detalle del efectivo, cheques, baucher, Santander, Banamex, Bancomer cotejando contra la póliza de ingresos del control de cajas.	Recaudador	Recaudadora
		09.02 Realiza relación de cheques separándolo por banco con el nombre la cuenta habiente, importe y número de recibo que pago con la finalidad de tener la información necesaria en caso de un cheque devuelto.	Recaudador	Recaudadora
		09.03 Elabora fichas de trabajo en dos tantos y se presentan en ventanilla del banco para el depósito.	Recaudador	Recaudadora
Depósito en el Banco	10	10.01 Se traslada la Cajera General al banco para realizar depósito.	Recaudador	Recaudadora
		10.02 Realiza el depósito en ventanilla banco y solicita morralla y billete de baja denominación.	Recaudador	Recaudadora
Entrega del Depósito en tómbola	11	11.01 Entrega al Panamericano lo depositado en tómbola	Recaudador	Recaudadora
		11.02 Recopilación de documentación para armar el paquete	Recaudador	Recaudadora

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	28



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.1 Recaudación de impuesto predial



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	29



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de recaudadora uno y dos.

Proceso 1.2.2 Trámite de solicitudes por devoluciones, traspasos y aplicaciones de saldo a favor

Organización y Procesos	Trámite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Identificación Oficial, recibos oficiales, acreditar el interés jurídico
	Objetivo del Proceso	Por pagos indebidos y saldos a favor por rectificación de cuentas prediales
	Insumo del Proceso	Exista el pago indebido o doble, elaboración del acuerdo
	Producto del Proceso	Acuerdo de devolución, traspaso o aplicación
	Indicador del Proceso	Indicador : Número de solicitudes por devolución, traspaso y aplicación Fórmula: NS Variable 1 Número de solicitudes NS Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Sistema SUAC, acuerdo firmado por el Director de Ingresos
	Alcance o campo de aplicación	Aplicación en sistema y se le regresa al contribuyente la información y se les entrega copia de un convenio. Devolución de dinero al contribuyente y se les entrega copia de un convenio. Traspaso la aplicación en sistema y en caso de existir diferencia se pago esa diferencia al contribuyente y se les entrega una copia de un convenio.
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Recaudadora Contribuyente
	Plazo	1 mes
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	00
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	30



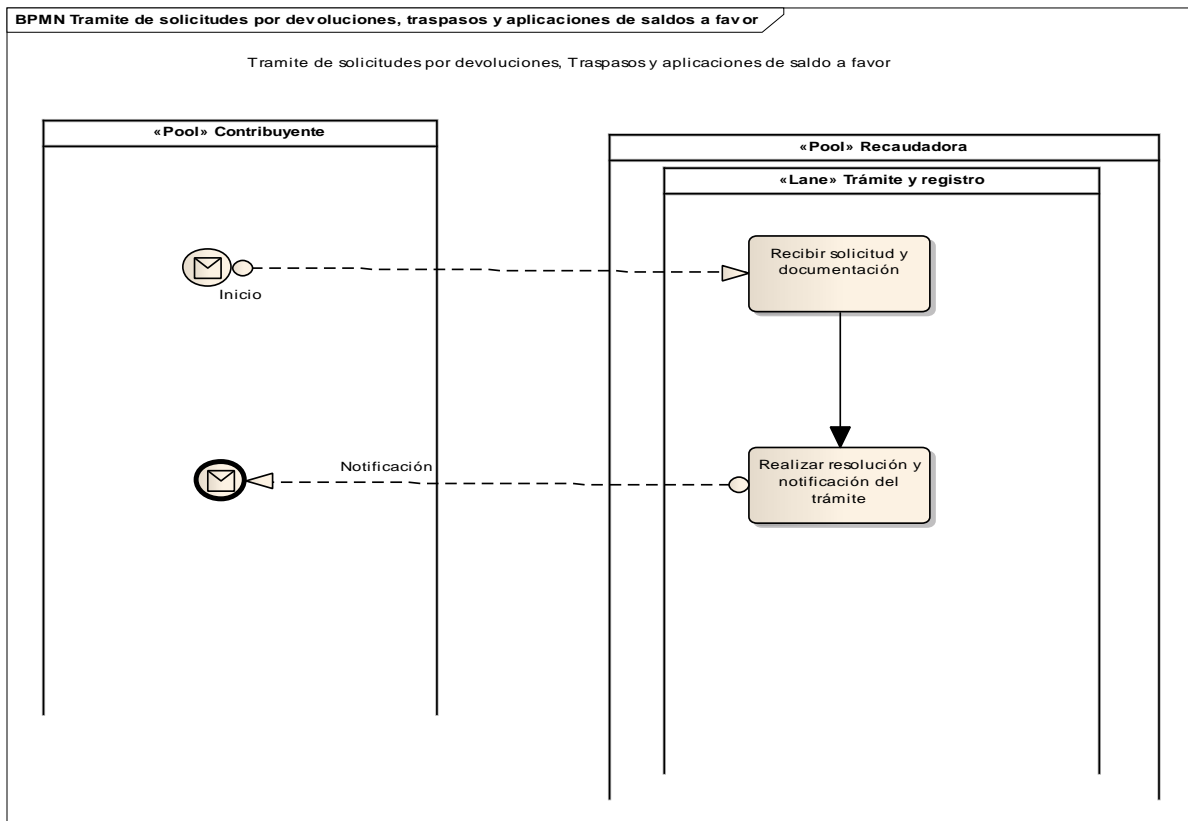
Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.2 Trámite de solicitudes por devoluciones, traspasos y aplicaciones de saldo a favor

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción del Contribuyente	01	01.01 Recibe al contribuyente el área de información para aclaración.	Auxiliar Administrativo	Información
Recepción de solicitud y documentación	02	02.01 Turna al área de Trámite y registro para solicitar documentación requerida	Jefe de Sección de Trámite y registro	Trámite y registro
		02.02 Recibe documentación para devolución, aplicación y traslado.	Jefe de Sección de Trámite y registro	Trámite y registro
Resolución y Notificación del Trámite	03	03.01 Resolución del trámite para devolución, aplicación y traslado.	Jefe de Sección de Trámite y registro	Trámite y registro
		03.02 Notifica al contribuyente la resolución para realizar pago: Pasa al proceso de recaudación.	Jefe de Sección de Trámite y registro	Trámite y registro

Diagrama de Flujo del Proceso

Proceso 1.2.2 Trámite de solicitudes por devoluciones, traspasos y aplicaciones de saldo a favor



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	31



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de recaudadora uno y dos.

Proceso 1.2.4 Convenio predial

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Identificación oficial, comprobante de domicilio y notificación de adeudo
	Objetivo del Proceso	Percibir las prestaciones en dinero con carácter general y obligatorio a cargo de personas físicas, morales y unidades económicas para cubrir los gastos públicos y demás obligaciones a cargo del municipio.
	Insumo del Proceso	Formato de convenio de predial que genera el sistema.
	Producto del Proceso	Convenio firmado Recibo de pago
	Indicador del Proceso	Indicador : Número de convenios de predial elaborados Fórmula: CE Variable 1 Convenios elaborados CE Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Sistema SUAC, cuenta predial
	Alcance o campo de aplicación	A los que tienen adeudos mayor a un año
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Recaudadora Contribuyente
	Plazo	De acuerdo a las cantidades del adeudo y la necesidad del contribuyente
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	00	
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	32



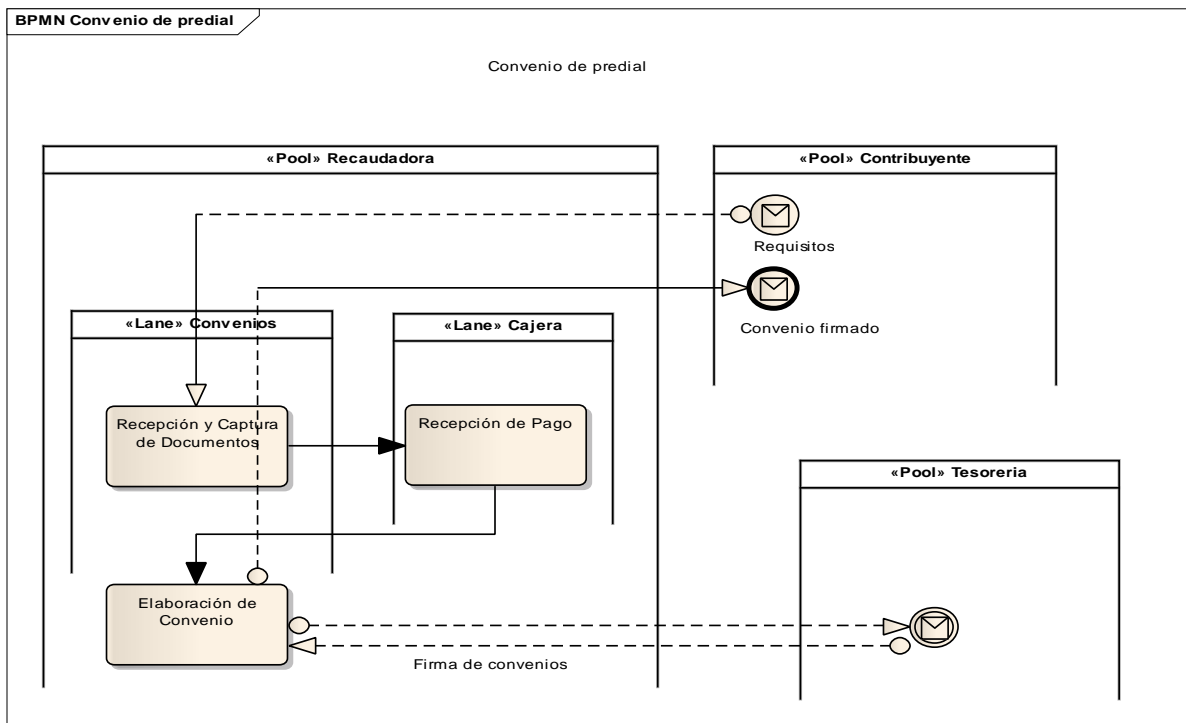
Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.4 Convenio predial

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción y Captura de Documentos	01	01.01 Recibe documentación , IFE , comprobante de domicilio	Asistente	Convenio
		01.02 Captura el no. De cuenta predial, agrega tasa de interés, no. De parcialidades, aplica descuentos, calcula convenio, ingresa datos del contribuyente e imprime.	Asistente y Encargada de Área	Convenio
		01.03 Explica y Recaba firma del contribuyente en el convenio	Asistente y Encargada de Área	Convenio
Recepción de Pago	02	02.01 Recibe pago del anticipo del convenio	Cajero	Recaudadora No. 1
		02.02 Registra pago de anticipo en convenio e informa fechas y montos de los próximos pagos.	Asistente y Encargada de Área	Convenio
Elaboración de Convenio	03	03.01 Elabora expediente de convenio	Asistente y Encargada de Área	Convenio
		03.02 Registro de convenio en reporte	Encargada de Área	Convenio
		03.03 Elabora relación de convenios para firma de Tesorería	Encargada de Área	Convenio
		03.04 Se traslada convenios para firma de Tesorería	Encargada de Área	Convenio
Entrega y Firma del Convenio	04	04.01 Firma convenios por parte de tesorería	Tesorero	Tesorería
		04.02 Recibe convenios firmados y archiva.	Asistente y Encargada de Área	Convenio
		04.03 Entrega convenio firmado al contribuyente y/o Responsable Solidario	Asistente y Encargada de Área	Convenio

Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.4 Convenio predial



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	33



Descripción narrativa de los procedimientos del Departamento de Recaudadora Uno y Dos.

Proceso 1.2.9 Convenio de Pagos en Parcialidades

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Identificación oficial, comprobante de domicilio y notificación de adeudo
	Objetivo del Proceso	Percibir las prestaciones en dinero con carácter general y obligatorio a cargo de personas físicas, morales y unidades económicas para cubrir los gastos públicos y demás obligaciones a cargo del municipio.
	Insumo del Proceso	Formato de convenio de predial que genera el sistema.
	Producto del Proceso	Notificación de adeudo o recibo de pago del año anterior o su nombre o su domicilio.
	Indicador del Proceso	Indicador : Número de convenios de predial elaborados
Fórmula: CE		
Variable 1 Convenios elaborados CE		
Variable 2:		
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Sistema SUAC, cuenta predial
	Alcance o campo de aplicación	A los que tienen adeudos mayor a un año
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Recaudadora Contribuyente
	Plazo	De acuerdo a las cantidades del adeudo y la necesidad del contribuyente
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Revisio	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	00
	Fecha de Emisión	Abril de 2011

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	34



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.9 Convenio de pagos en parcialidades

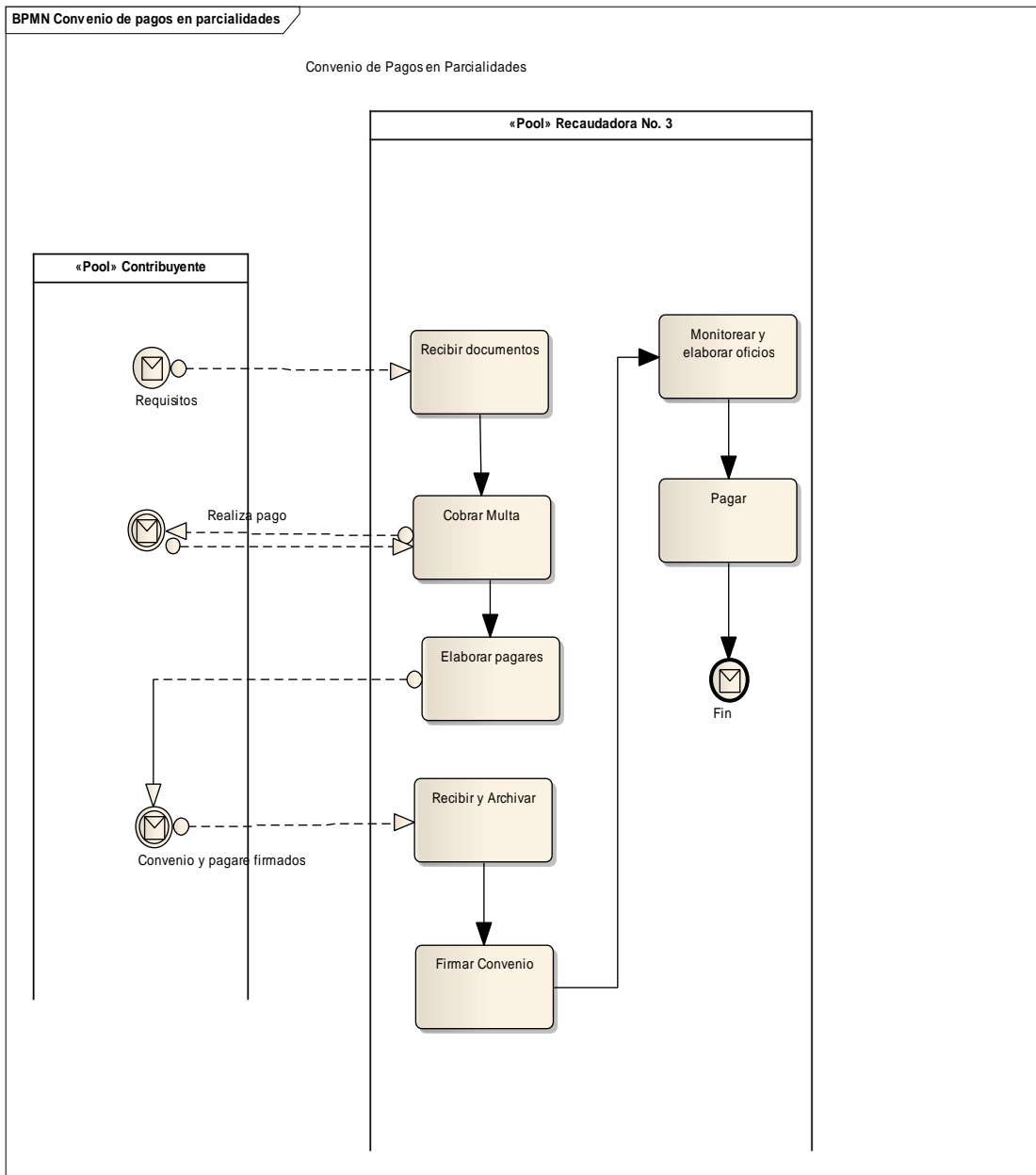
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción de Documentos	01	01.01 Recibe documentación la autorización del convenio, IFE tanto como el titular como el aval, comprobante de domicilio, solicitud de pago de Padrón y/o Licencias del Ejercicio Fiscal anterior	Cajera	Recaudadora No. 3
		01.02 Elabora convenio y calcula la tasa de interés.	Cajera	Recaudadora No. 3
Cobro de Multa	02	02.01 En caso de ser pago extemporáneo		
		02.02 Cobra multas y recargos.	Cajera	Recaudadora No. 3
Elaboración de Pagares	03	03.01 Elabora los pagares y cobra el anticipo.	Cajera	Recaudadora No. 3
		03.02 Entrega el recibo oficial de ingresos por el anticipo y/o licencia	Cajera	Recaudadora No. 3
Recepción y Archivo	04	04.01 Recibe el convenio y pagares firmados por el contribuyente y el aval.	Cajera	Recaudadora No. 3
		04.02 Archiva el convenio y resguarda pagares.	Cajera	Recaudadora No. 3
Firma Convenio	05	05.01 Turna para firma de validación del convenio.	Cajera	Recaudadora No. 3
		05.02 Firma de validación los convenios.	Jefe de la Recaudadora	Recaudadora No. 3
Monitoreo y Elaboración de Oficios	06	06.01 Monitoreo que se cumpla los plazos de pago establecidos.	Cajero y Jefe de la Recaudadora	Recaudadora No. 3
		06.02 En caso de incumplimiento en las fechas establecidos.		
		06.03 Elabora y envía oficio a Apremios relacionando contribuyente incumplido para su requerimiento de pago.	Jefe de la Recaudadora	Recaudadora No. 3
Pago	07	07.01 Recibe pagos, entrega pagares y finiquita convenios.	Cajero	Recaudadora No. 3

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	35



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.9 Convenio de pagos en parcialidades



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	36



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de recaudadora uno y dos.

Proceso 1.2.11 Atención de contribuyentes, aplicación de descuentos y aclaraciones de predial

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Número de cuenta, nombre del contribuyente y/o domicilio, placas, presentar documento original de la infracción
	Objetivo del Proceso	El servicio proporcionado al contribuyente cuando se le genera alguna duda respecto al pago de impuesto predial
	Insumo del Proceso	Requisitos dependiendo el tipo de descuento solicitado
	Producto del Proceso	Recibo oficial de pago
	Indicador del Proceso	Indicador : Número de descuentos y aclaraciones del impuesto predial
Fórmula: ND		
Variable 1: Número de descuentos		
Variable 2:		
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Multa original y liquidación del adeudo
	Alcance o campo de aplicación	Brindar el apoyo necesario al contribuyente
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Recaudadoras
	Plazo	Diario
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Revisio	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	00
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	37



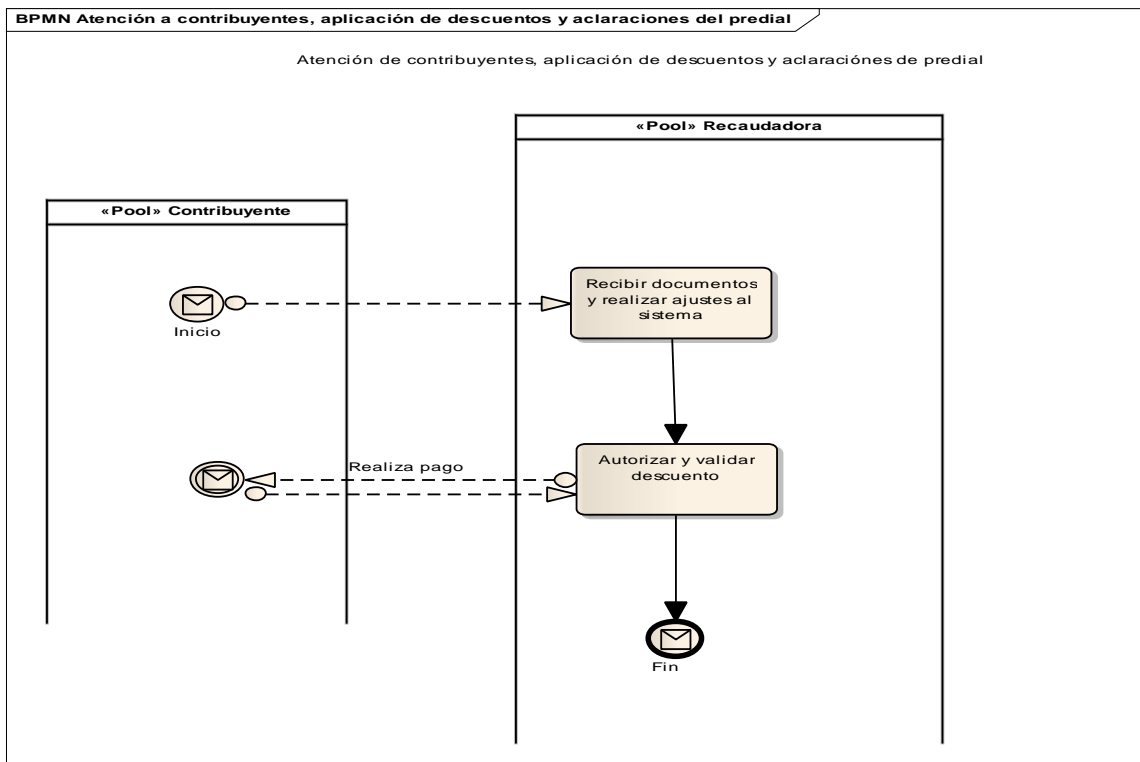
Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.11 Atención de contribuyentes, aplicación de descuentos y aclaraciones de predial

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción de Documentos	01	01.01 Canaliza al contribuyente al área de información para aplicación de descuentos.	Auxiliar	Información
		01.02 Recibe documentos para aplicación de descuento	Auxiliar	Información
		01.03 Búsqueda por nombre o domicilio de cuenta predial.	Auxiliar	Información
Ajustes al Sistema	02	02.01 Realiza ajustes en el sistema de cobro y predial por aplicaciones, traslados y prescripciones.	Auxiliar	Información
		02.02 Informa al contribuyente el importe a cubrir	Auxiliar	Información
Autorización de Reducción	03	03.01 Se traslada el contribuyente a realizar su pago a caja: Pasa al Proceso Recaudación.		
		03.02 En caso de registrar multas y recargos en la liquidación		
		03.03 Autoriza una reducción de las multas y recargos	Cajera	Recaudadora
Validación del Descuento	04	04.01 Valida el descuento de la multa y el recargo	Jefe de Recaudadora	Recaudadora

Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.11 Atención de contribuyentes, aplicación de descuentos y aclaraciones de predial



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	38



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

JEFATURA DE RECAUDACION DE OBRA PUBLICA			
Incrementar los Ingresos Municipales en las Áreas de Estacionamientos, Registro Civil y Parque Zoológico y Mirador Dr. Atl., con apego a la Legalidad.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.3	Recaudación de Cementerios		N/A

Descripción narrativa de los procedimientos del Departamento de Obra Pública.

Proceso 1.2.3 Recaudación de Cementerios

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Presentar orden de pago que expide la Dirección de Cementerios. Copia de recibo de pago realizado un año anterior.
	Objetivo del Proceso	Captar ingresos correspondientes a las propuestas de cobro emitidas por la Dirección de Cementerios
	Insumo del Proceso	Documentos emitidos por la Dirección de Cementerios Formas valoradas de la Tesorería Municipal. Copia de recibo de pago realizado un año anterior.
	Producto del Proceso	Recibo de pagado y/o Título
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de trámites de recaudación de cementerios Fórmula: NT Variable 1: Número de trámites Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Orden de recaudación Propuesta de pago. Recibo de pago del ejercicio fiscal anterior Recibo oficial
	Alcance o campo de aplicación	Dirección de Cementerios Departamento de Recaudación de Obra Pública Dirección de Registro Civil
	Términos y/o definiciones	Ninguno
	Distribución	Dirección de Cementerios Departamento de Recaudación de Obra Dirección de Registro Civil
	Plazo	N/A
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Revisio	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	0
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	39



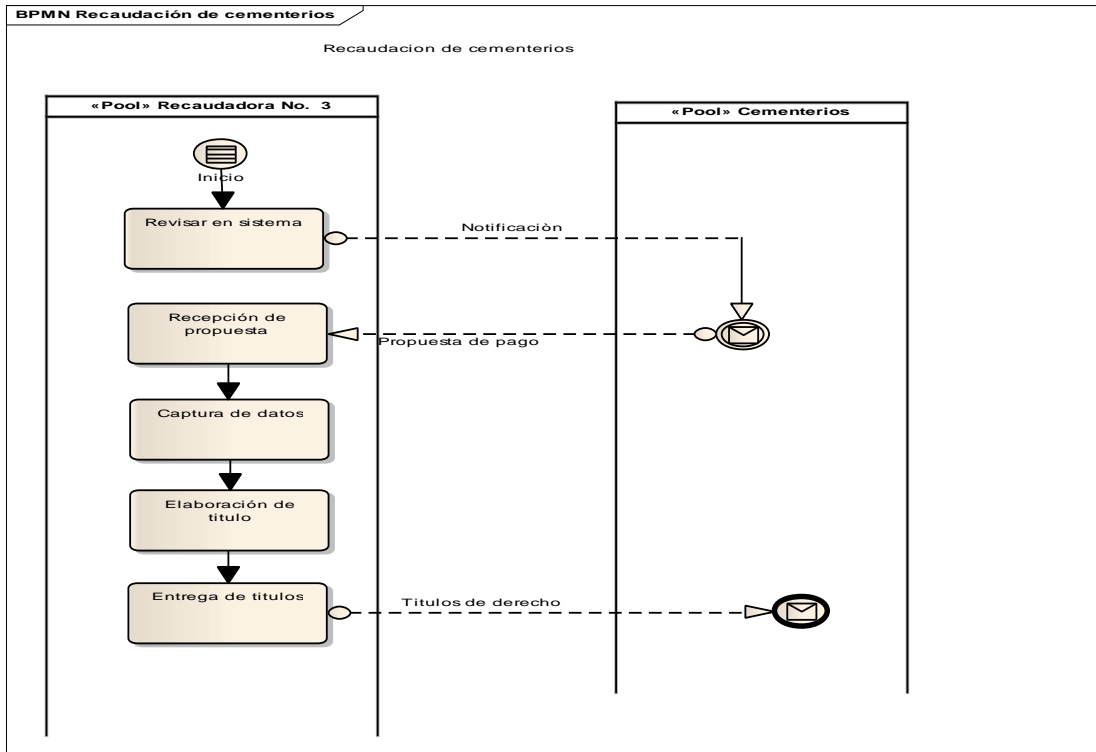
Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.3 Recaudación de cementerios

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Revisión en Sistema	01	01.01 Revisa en el sistema que tenga pagado el año anterior	Cajera	Recaudadora No. 3
		01.02 En caso de deber más de un ejercicio fiscal		
Recepción de Propuesta	02	02.01 Recibe la propuesta de pago de servicios que elaboró el Cementerio.	Cajera	Recaudadora No. 3
Captura de Datos	03	03.01 Captura los datos correspondientes tanto del período de pago, datos de la fosa, ubicación, línea, clase, nombre del ciudadano	Cajera	Recaudadora No. 3
		03.02 Imprime el recibo de pago y efectúa el cobro de mantenimiento, Compra de cripta y/o Pago de derecho de uso.	Cajera	Recaudadora No. 3
Elaboración de Título	04	04.01 Elabora título de Derecho de Uso (A perpetuidad cuando es reposición)	Cajera	Recaudadora No. 3
		04.02 Elabora oficio con los Títulos de Derecho de Uso a la Dirección de Cementerios	Cajera	Recaudadora No. 3
		04.03 Se traslada a la entrega de oficio y Títulos	Cajera	Recaudadora No. 3
Entrega de Títulos	05	05.01 Entrega oficio y títulos a la Dirección de Cementerios	Cajera	Recaudadora No. 3
		05.02 Las actividades de cierre de caja, archivo continúan igual en el punto 07.01 del Proceso de Licencias y Giros de Anuncios		

Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.3 Recaudación de cementerios



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	40



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

JEFATURA DE APREMIOS DIVERSOS			
Elaborar las Notificaciones en base a las Actas de Infracción y Multas Diversas, para que posteriormente sean Notificadas a los particulares de los adeudos pendientes con el Municipio.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.5	Recaudación de Apremios (convenios)		N/A
1.2.6	Recaudación de Apremios (licencias)		N/A
1.2.7	Recaudación de Apremios (Diversos)		N/A
1.2.8	Recaudación de Créditos fiscales		N/A

Descripción Narrativa de los Procedimientos del Departamento de Apremios Diversos

Proceso 1.2.5 Recaudación de Apremios (Convenios)

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Credencial de elector y el acta de infracción origina Presentar documentación de la corrección de la infracción
	Objetivo del Proceso	Recaudar ingresos al municipio para llevar a cabo obras
	Insumo del Proceso	Expedición de recibo de pago
	Producto del Proceso	Recibo oficio del pago
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de notificaciones entregadas por los apremios Fórmula: NE Variable 1: Notificaciones entregadas Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Notificaciones de adeudo, actas de infracción y mandamiento de ejecución
	Alcance o campo de aplicación	Lograr el pago del contribuyente
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	N/A
	Plazo	Diario
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	No aplica
	Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	0	
Fecha de Emisión	Abril de 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	41



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.5 Recaudación de apremios (Convenios)

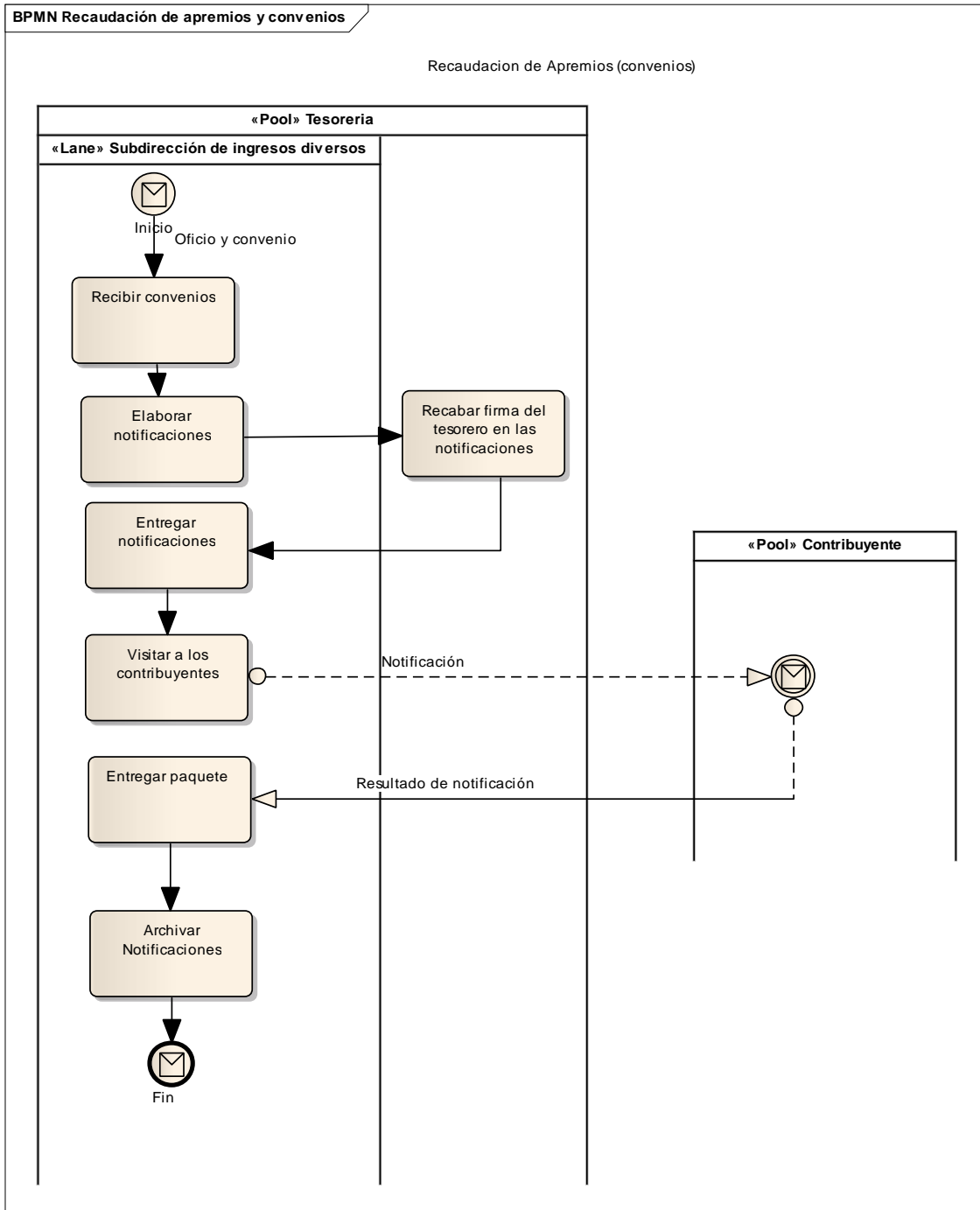
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción de Convenios	01	01.01 Recibe oficios con convenios incumplidos	Jefe de Sección	Subdirección de Ingresos Diversos
		01.02 Indica los adeudos por colonia de los diversos convenios vencidos	Jefe de Sección	Subdirección de Ingresos Diversos
Elaboración de Notificaciones	02	02.01 Elaboración de notificaciones de convenios incumplidos	Jefe de Sección	Subdirección de Ingresos Diversos
		02.02 Imprime las notificaciones para turnarlas al área de ejecución.	Jefe de Sección	Subdirección de Ingresos Diversos
Firma de Notificaciones	03	03.03 Firma y entrega las notificaciones para la legalidad a los documentos.	Tesorero	Tesorería
Entrega de Notificaciones	04	04.01 Se traslada las notificaciones al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo y/o Ejecutor (Prestador de servicios profesionales)	Subdirección de Ingresos Diversos
		04.02 Relaciona por ejecutor todas y cada una de las notificaciones para entregar al ejecutor.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		04.03 Entrega notificaciones al ejecutor	Coordinador de Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Visita a los Contribuyentes	05	05.01 Notificar a los morosos sus adeudos.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		05.02 En caso de que el contribuyente moroso no pague su crédito fiscal se detona procedimiento administrativo de ejecución como son: Señalar Bienes, Secuestro de Bienes y Remate de Bienes.		
Entrega de Paquete		06.01 Se traslada a la oficina a entregar su paquete de notificaciones	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		06.02 Entrega y relaciona lo notificado y lo no practicado.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Archivo de Notificaciones	07	07.01 Envía los paquetes para su archivo	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		07.02 Archiva notificaciones por No. De cuenta intercalándolo en las cajas que correspondan.	Auxiliar, Cajero, Recaudador	Subdirección de Ingresos Diversos

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	42



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.5 Recaudación de apremios (Convenios)



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	43



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.6 Recaudación de apremios (Licencias)

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Vencido el plazo para el pago del derecho de licencia sobre un giro o anuncio, el sistema permite imprimir notificaciones de dicho adeudo y se pueden practicar en ese mismo momento.
	Objetivo del Proceso	Recaudar el derecho vencido y no pagado.
	Insumo del Proceso	Sistema y notificaciones
	Producto del Proceso	Notificaciones practicadas, intercaladas y resguardadas por el archivo
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de notificaciones de licencias por adeudo de licencias Fórmula: NE Variable 1: Notificaciones entregadas NE Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Notificaciones de adeudo del derecho. Citatorios. Cartas invitación de pago y descuentos. Relaciones de Notificaciones de adeudo del derecho.
	Alcance o campo de aplicación	Recaudación Central. Concentra la información de los derechohabientes, y asigna de acuerdo a la ley de ingresos el derecho a pagar, igualmente con las multas, recargos y honorarios de notificación (en su caso), y permite la impresión de las notificaciones de adeudo. Jefatura de Ingresos Diversos: Impresión de notificaciones, control de su cobro y notificación, control de su posterior requerimiento y embargo (en su caso). Coordinación de Ejecutores: ejecución de notificaciones y/o requerimientos y embargos en campo.
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Contribuyente conserva copia de las notificaciones y/o actas de requerimiento y embargo. La dependencia conserva los originales, igualmente con sus citatorios. La Jefatura de Ingresos Diversos conserva las relaciones de notificaciones para control, otro tanto la Coordinación de Ejecutores, y uno más el propio ejecutor.
	Plazo	Si no cumple con el plazo establecido por el Tesorero Municipal que normalmente es en enero y prórroga a marzo y después inicia el proceso de elaboración de notificación para su ejecución.
	Responsable del Proceso	Jefe De departamento
	Elaboro	Jefe De departamento
	Aprobó	Director de área
	Fecha de Revisión	N/A
	Revisio	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	0
Fecha de Emisión	Abril del 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	44



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.6 Recaudación de apremios (Licencias)

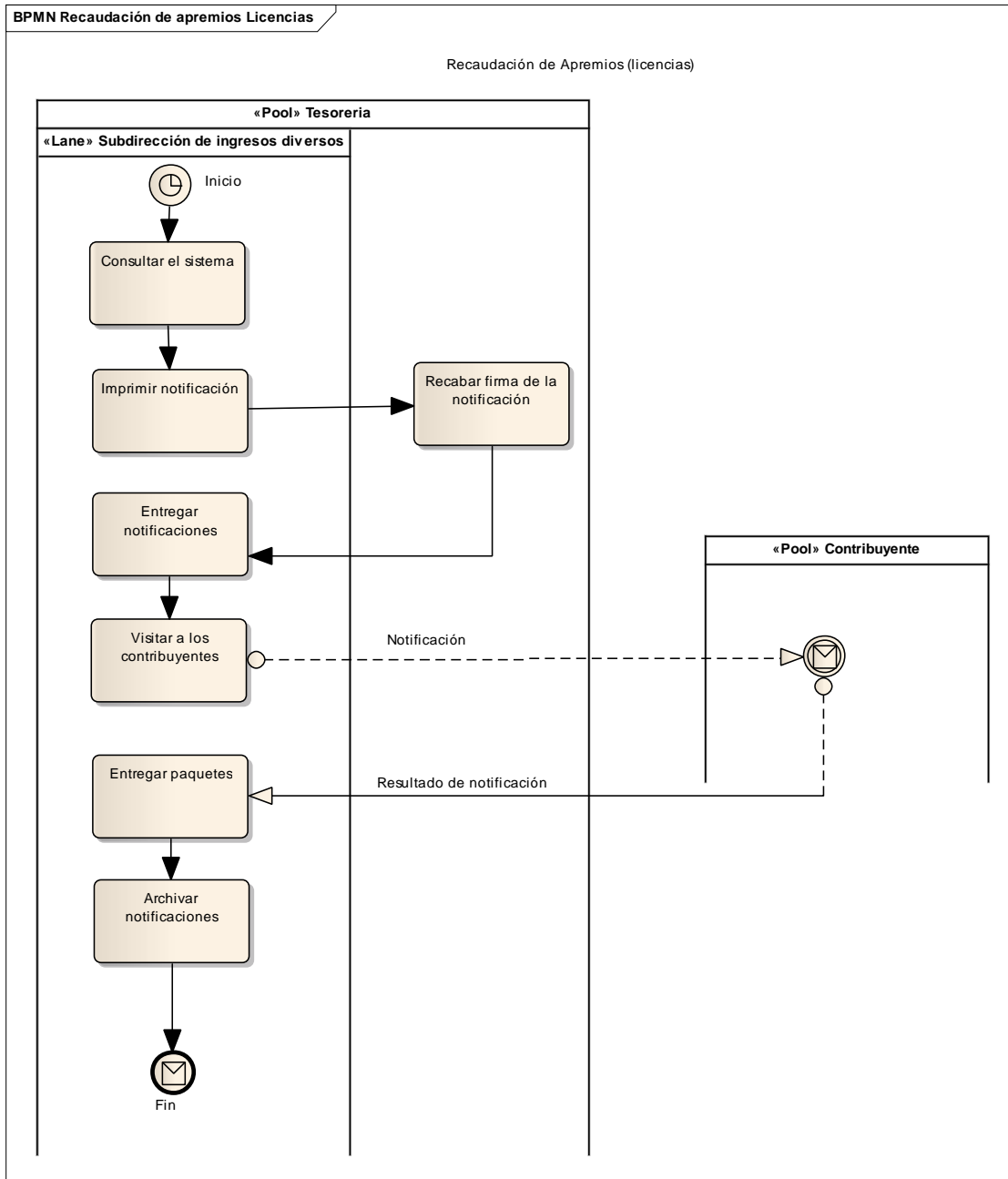
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Consulta en el Sistema	01	01.01 Ingresa al sistema a la opción de generar notificaciones.	Cajero General	Subdirección de Ingresos Diversos
		01.02 Indica los adeudos por colonia de las licencias vencidas	Cajero General	Subdirección de Ingresos Diversos
Impresión de Notificación	02	02.01 Emite en el sistema las licencias vencidas	Cajero General	Subdirección de Ingresos Diversos
		02.02 Imprime las notificaciones para turnarlas al área de ejecución.	Cajero General	Subdirección de Ingresos Diversos
Firma de la Notificación	03	03.01 Firma y entrega las notificaciones para la legalidad al documento.	Tesorero	Tesorería
Entrega de Notificaciones	04	04.01 Se traslada las notificaciones al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo y/o Ejecutor (Prestador de servicios profesionales)	Subdirección de Ingresos Diversos
		04.02 Relaciona por ejecutor todas y cada una de las notificaciones para entregar al ejecutor.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		04.03 Entrega notificaciones al ejecutor	Coordinador de Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Visita a los Contribuyentes	05	05.01 Notificar a los morosos sus adeudos.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		05.02 En caso de que el contribuyente moroso no pague su crédito fiscal se detona procedimiento administrativo de ejecución como son: Señalar Bienes, Secuestro de Bienes y Remate de Bienes.		
Entrega de Paquete	06	06.01 Se traslada a la oficina a entregar su paquete de notificaciones	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		06.02 Entrega y relaciona lo notificado y lo no practicado.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Archivo de Notificaciones	07	07.01 Envía los paquetes para su archivo	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		07.02 Archiva notificaciones por No. De cuenta intercalándolo en las cajas que correspondan.	Auxiliar, Cajero, Recaudador	Subdirección de Ingresos Diversos

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	45



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.6 Recaudación de apremios (Licencias)



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	46



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.7 Recaudación de apremios (Diversos)

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Es necesaria que el acta de sanción administrativa por faltas a reglamentos municipales, sea previamente calificada por los Jueces Calificadores (multa).
	Objetivo del Proceso	Realizar las notificaciones de cobro, en caso de incumplimiento respecto a las multas o sanciones impuestas
	Insumo del Proceso	Notificaciones y actas
	Producto del Proceso	Notificaciones practicadas, intercaladas y resguardadas por el archivo
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de notificaciones elaboradas por las actas levantadas Fórmula: NE Variable 1: Notificación elaborada Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	-Actas de Inspección de Reglamentos, ya calificadas (hoja blanca/original) -Acta de infracción pagadas (en hoja amarilla o rosa / del contribuyente) -Notificaciones de adeudo -Expedientes de P.A.E.S (originales) -Recibos oficiales de pago de dichos conceptos (copia simple) -Notificaciones de adeudo Tribunal Unitario Agrario -Notificaciones de Mercados -Notificaciones de agua potable practicadas hasta 2010 -Cheques devueltos por impago
	Alcance o campo de aplicación	Recibe por parte de Jueces Calificadores las actas que no fueron pagadas por los contribuyentes dentro del lapso de un mes para la elaboración de notificaciones.
	Términos y/o definiciones	-Pagos con hoja amarilla o rosa: pagos hechos directamente por el propio contribuyente, sin haber sido previamente notificados de su adeudo por esta Dirección de Ingresos; -Multas Federales (SCT y Agrario y PGR)
	Distribución	-Hoja blanca u original, se queda en la oficina de la dependencia. -Notificaciones: Son dos tantos, la original se queda en esta oficina, y la copia, la conserva el notificado.
	Plazo	Cada mes.
	Responsable del Proceso	Jefe De departamento
	Elaboro	Jefe De departamento
	Aprobó	Director de área
	Fecha de Revisión	N/A
	Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	0	
Fecha de Emisión	Abril del 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	47



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.7 Recaudación de apremios (Diversos)

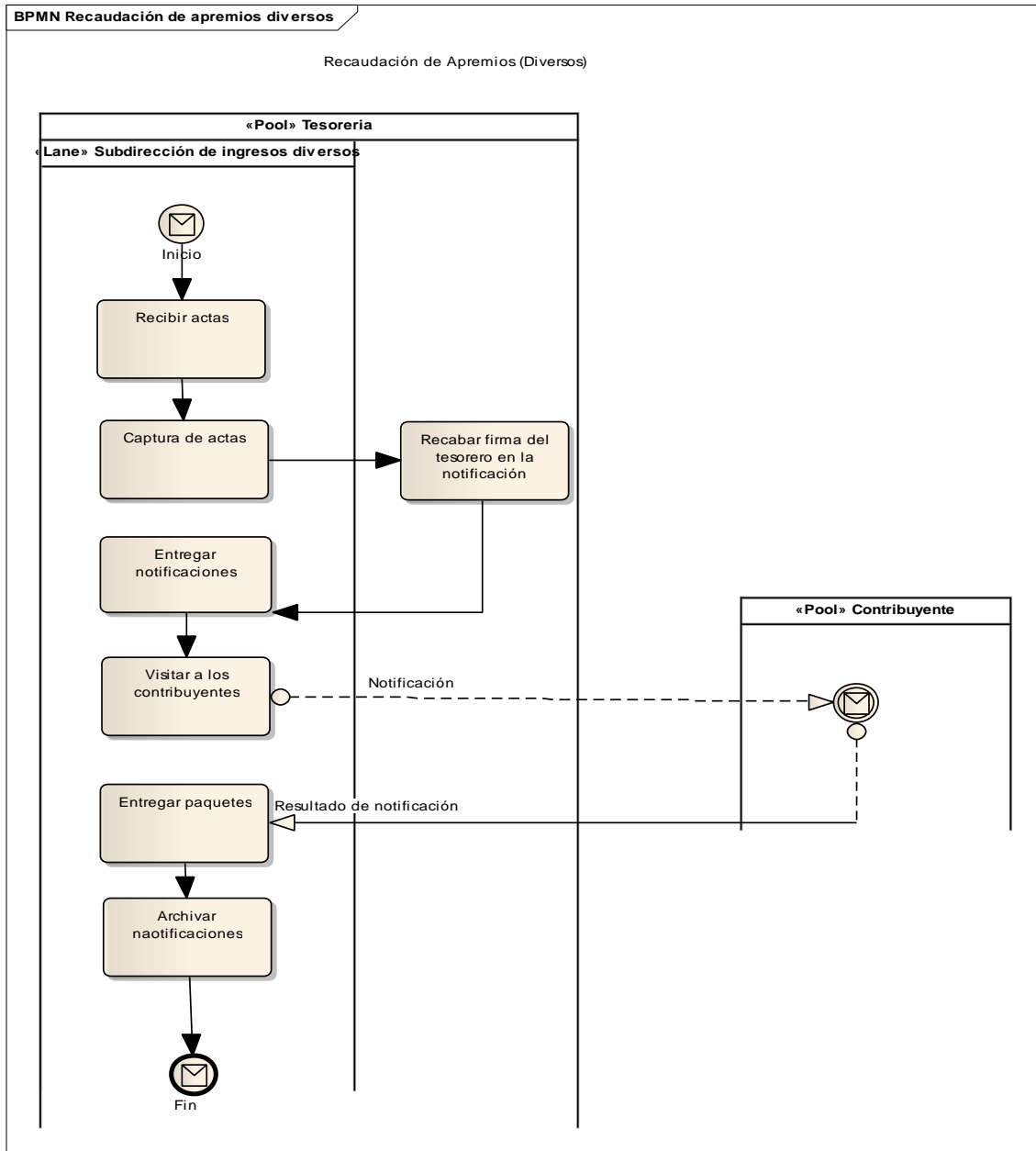
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción de Actas	01	01.01 Recibe las actas levantadas por personal de la Dirección de Reglamentos	Jefe de Apremios	Subdirección de Ingresos Diversos
Captura de Actas	02	02.01 Captura de las actas en el Sistema	Auxiliar Administrativo	Jefatura de Apremios
		02.02 Imprime las notificaciones para turnarlas al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo	Jefatura de Apremios
Firma de Notificaciones	03	03.01 Firma y entrega las notificaciones para la legalidad al documento.	Tesorero	Tesorería
Entrega de Notificaciones	04	04.01 Se traslada las notificaciones al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo y/o Ejecutor (Prestador de servicios profesionales)	Jefatura de Apremios
		04.02 Relaciona por ejecutor todas y cada una de las notificaciones para entregar al ejecutor.	Auxiliar Administrativo	Jefatura de Apremios
		04.03 Entrega notificaciones al ejecutor	Coordinador de Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Visita a los Contribuyentes	05	05.01 Notificar a los morosos sus adeudos.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		05.02 En caso de que el contribuyente moroso no pague su crédito fiscal se detona procedimiento administrativo de ejecución como son: Señalar Bienes, Secuestro de Bienes y Remate de Bienes.		
Entrega de Paquete	06	06.01 Se traslada a la oficina a entregar su paquete de notificaciones	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		06.02 Entrega y relaciona lo notificado y lo no practicado.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Archiva Notificaciones	07	07.01 Envía los paquetes para su archivo	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		07.02 Archiva notificaciones por No. De cuenta intercalándolo en las cajas que correspondan.	Auxiliar, Cajero, Recaudador	Subdirección de Ingresos Diversos

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	48



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.7 Recaudación de apremios (Diversos)



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	49



Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.8 Recaudación de créditos fiscales

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Vencido el plazo para el pago del impuesto predial, el sistema permite imprimir notificaciones de dicho adeudo y se pueden practicar en ese mismo momento. Se puede volver a notificar o iniciar el proceso de embargo.
	Objetivo del Proceso	Recaudar el impuesto predial vencido y no pagado.
	Insumo del Proceso	Reporte de cuentas vencidas por zona
	Producto del Proceso	Notificaciones practicadas, intercaladas y resguardadas por el archivo
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de notificaciones generadas respecto a los adeudos existentes con respecto a los adeudos por impuesto predial. Fórmula: NE Variable 1: Notificaciones elaboradas NE Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Notificaciones de adeudo del impuesto predial; Citorios; Cartas invitación de pago y descuentos; Relaciones de Notificaciones de adeudo del impuesto predial; Acuerdos de prescripción; Actas de embargo; Mandamientos de Ejecución.
	Alcance o campo de aplicación	Área de sistemas. Concentra la información de las cuentas del impuesto predial, y calcula el impuesto a pagar por año/bimestre, las multas, recargos y honorarios de notificación (en su caso), y permite la impresión de las notificaciones de adeudo en el Impuesto Predial. Jefatura de Ingresos Diversos: Impresión de notificaciones, control de su cobro y notificación, control de su posterior requerimiento y embargo (en su caso). Coordinación de Ejecutores: ejecución de notificaciones y/o requerimientos y embargos en campo.
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Contribuyente conserva copia de las notificaciones y/o actas de requerimiento y embargo. La dependencia conserva los originales, igualmente con sus citorios. La Jefatura de Ingresos Diversos conserva las relaciones de notificaciones para control, otro tanto la Coordinación de Ejecutores, y uno más el propio ejecutor. Los acuerdo de prescripción se emiten por duplicado, uno lo conserva el solicitante y otro esta Jefatura.
	Plazo	15 días
	Responsable del Proceso	Jefe De departamento
	Elaboro	Jefe De departamento
	Aprobó	Director de área
	Fecha de Revisión	N/A
	Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	0	
Fecha de Emisión	Abril del 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	50



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.8 Recaudación de créditos fiscales

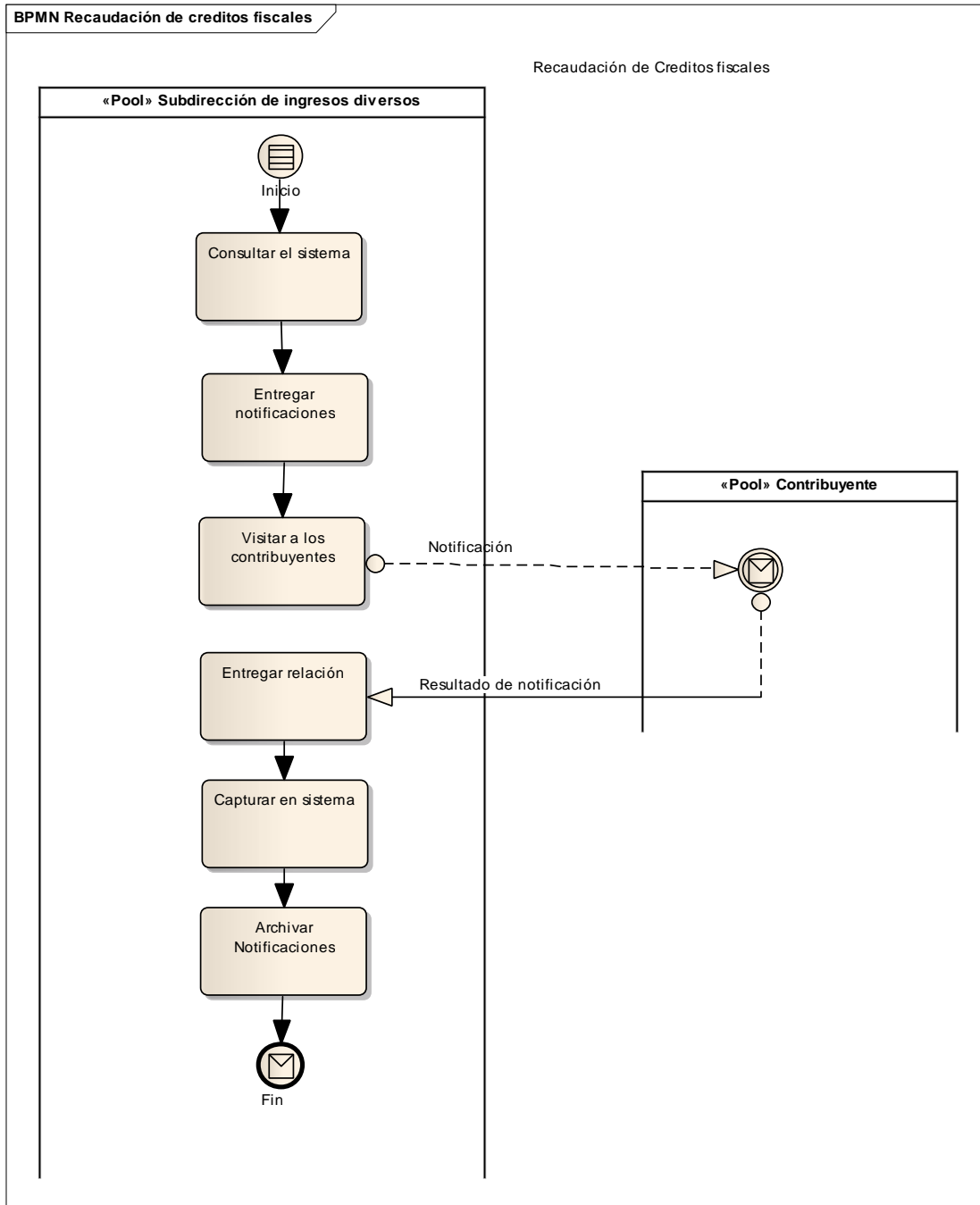
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Consulta del Sistema	01	01.01 Ingresar al sistema a la opción de generar notificaciones.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		01.02 Indicar que zonas catastrales para que emita las notificaciones por rangos de adeudo.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		01.03 Generar e Imprimir las notificaciones para turnarlas al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
Entrega de Notificaciones	02	02.01 Se traslada las notificaciones al área de ejecución.	Auxiliar Administrativo y/o Ejecutor (Prestador de servicios profesionales)	Subdirección de Ingresos Diversos
		02.02 Relacionar por ejecutor todas y cada una de las notificaciones para entregar al ejecutor.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		02.03 Entregar notificaciones al ejecutor	Coordinador de Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Visita a los Contribuyentes	03	03.01 Notificar a los morosos sus adeudos.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		03.02 En caso de que el contribuyente moroso no pague su crédito fiscal se detona procedimiento administrativo de ejecución como son: Señalar Bienes, Secuestro de Bienes y Remate de Bienes.		
Entrega de Relación	04	04.01 Se traslada a la oficina a entregar su paquete de notificaciones	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
		04.02 Entregar y relacionar lo notificado y lo no practicado.	Ejecutores	Subdirección de Ingresos Diversos
Captura en Sistema	05	05.01 Se traslada al área de Emisión para la captura de lo notificado.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		05.02 Captura en sistema para control y seguimiento de las notificaciones practicadas.	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
Archivar Notificaciones	06	06.01 Enviar los paquetes para su archivo	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Ingresos Diversos
		06.02 Archivar notificaciones por No. De cuenta intercalándolo en las cajas que correspondan.	Auxiliar, Cajero, Recaudador	Subdirección de Ingresos Diversos

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	51



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.8 Recaudación de créditos fiscales



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	52



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

OBJETIVO DE LA JEFATURA DE RECAUDACION CENTRAL			
Eficientar los procesos de cobro de los Ingresos Diversos, en correlación con las Diversas Dependencias involucradas en los mismos e incrementar la recaudación del Municipio; respecto de Licencias de Giros, Anuncios, Cementerios, Multas administrativas y Fiscales.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.10	Recaudación de licencias de giros y anuncios		N/A

Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.10 Recaudación de licencias de giros y anuncios

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Original de licencia municipal del ejercicio fiscal anterior
	Objetivo del Proceso	Recaudar ingresos de las licencias
	Insumo del Proceso	Recibo de pago y sello oficial
	Producto del Proceso	Licencia oficial y recibo oficial de ingresos
	Indicador del Proceso	Indicador: Porcentaje de recaudación de licencias giros y anuncios contra ingresos presupuesto
Fórmula: $IP / ILGA * 100$		
Variable 1: Ingresos por pago de licencias giros y anuncios ILGA		
Variable 2: Ingresos presupuestados IP		
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Cédula Municipal Orden de pago
	Alcance o campo de aplicación	Padrón actualizado.
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Contabilidad Contribuyente Recaudación Fiscal
	Plazo	Enero-Febrero Prórroga de Marzo
	Responsable del Proceso	Jefe De departamento
	Elaboro	Jefe De departamento
	Aprobó	Director de área
	Fecha de Revisión	N/A
	Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de Revisión	0
Fecha de Emisión	Abril del 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	53



Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.10 Recaudación de licencias de giros y anuncios

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Solicitud de Pago	01	01.01 Recibe solicitud de pago del contribuyente.	Cajera	Recaudadora No. 3
		01.02 Digita el No. De Cédula ó Permiso en el sistema.	Cajera	Recaudadora No. 3
Captura e Imprime	02	02.01 En caso de licencia Giro o Anuncio		
		02.02 Captura los datos correspondientes tanto del período de pago, datos del contribuyente y tiempo extemporáneo	Cajera	Recaudadora No. 3
		02.03 Imprime el recibo de pago, elabora la licencia y efectúa el cobro de funcionamiento.	Cajera	Recaudadora No. 3
Entrega de Licencia	03	03.01 Entrega licencia al contribuyente	Cajera	Recaudadora No. 3
Ordena Recibos	04	04.01 Ordena los recibos junto con las solicitudes de pago.	Cajera	Recaudadora No. 3
		04.02 Saca fotocopias del baucher y de la solicitud.	Cajera	Recaudadora No. 3
Corte Parcial	05	05.01 Después de recaudar \$ 5000.00 realiza un corte parcial	Cajera	Recaudadora No. 3
Entrega de Efectivo	06	06.01 Entrega el efectivo del corte parcial	Cajera	Recaudadora No. 3
		06.02 Entrega el recibo del corte parcial	Cajera General	Recaudadora No. 3
Corte de Caja	07	07.01 Al final del día la cajera solicita corte de caja al área de Caja General	Cajera	Recaudadora No. 3
		07.02 Realiza y revisa el corte de caja	Cajera	Recaudadora No. 3
Entrega de Depósito	08	08.01 Entrega del depósito al Cajero General	Cajera	Recaudadora No. 3
		08.02 Recibe el depósito la Cajera General	Cajera	Recaudadora No. 3
Entrega de Recibos	09	09.01 Se traslada la cajera al área de Contabilidad	Cajera	Recaudadora No.3
		09.02 Entrega los recibos	Cajera	Recaudadora No. 3
Revisa y Verifica	10	10.01 Revisa y coteja billetes, cheques, baucher, datos correspondientes.	Cajera General	Recaudadora No. 3
		10.02 Verifica los importes de los documentos correspondan a lo cobrado.	Cajera General	Recaudadora No. 3
		10.03 Ingresa al control de cajas el importe de efectivo, cheques y baucher e imprime la ficha de depósito en dos originales.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Firma de Conformidad	11	11.01 Firma de conformidad del Cajero General y encargado de la caja.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Elaboración de Fajillas	12	12.01 Elabora las fajillas de billetes conforme a los lineamientos del servicio Panamericano.	Cajera General	Recaudadora No. 3
		12.02 Separa por cajero la fajilla del efectivo con su tirilla correspondiente de la denominación de billetes.	Cajera General	Recaudadora no. 3
Elaboración y Resguardo	13	13.01 Elabora fichas de depósito 6 tantos con el importe de depósito del cajero.	Cajera General	Recaudadora No. 3
		13.02 Guarda en bolsas de seguir sello del Servicio Panamericano y se llena la ficha de traslado de valores.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Depósito de Efectivo	14	14.01 Deposita las bolsas en la tómbola.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Captura de Información	15	15.01 Captura la información por cajero con detalle del efectivo, cheques, baucher, Santander, Banamex y Bancomer cotejando contra la póliza de ingresos del control de cajas.	Cajera General	Recaudadora No. 3

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	54

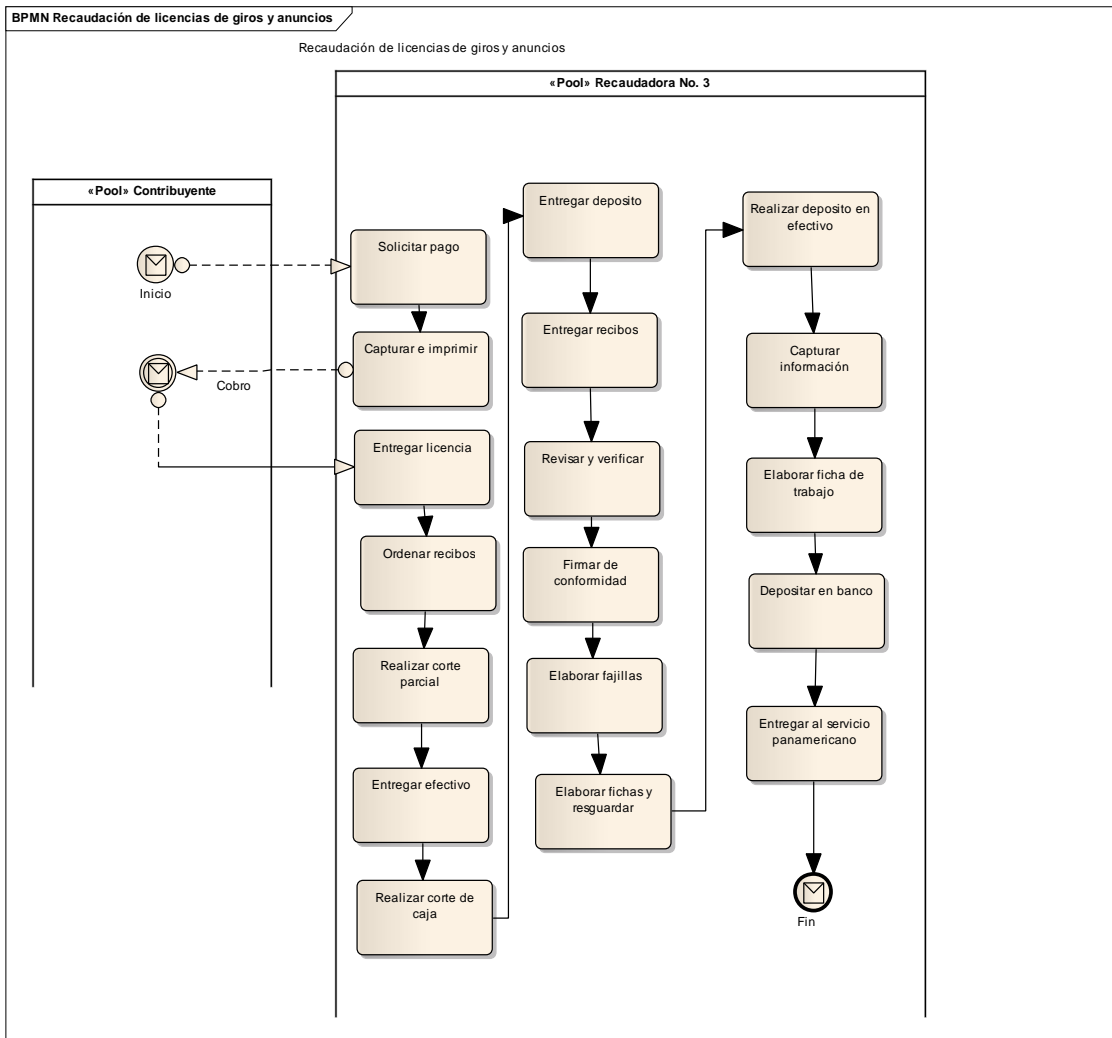


Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

		15.02 Realiza relación de cheques separándolo por banco con el nombre la cuenta habiente, importe y número de recibo que pago con la finalidad de tener la información necesaria en caso de un cheque devuelto.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Elaboración de Ficha de Trabajo	16	16.01 Elabora fichas de trabajo en dos tantos y se presentan en ventanilla del banco para el depósito.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Depósito en Banco	17	17.01 Se traslada la Cajera General al banco para realizar depósito.	Cajera General	Recaudadora No. 3
		17.02 Realiza el depósito en ventanilla banco y solicita morralla y billete de baja denominación.	Cajera General	Recaudadora No. 3
Entrega al servicio pan americano	18	18.01 Entrega al Panamericano lo depositado en tómbola	Cajera General	Recaudadora No. 3
		18.02 Recopilación de documentación para armar el paquete	Cajera General	Recaudadora No. 3

Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.10 Recaudación de licencias de giros y anuncios



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	55



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

JEFATURA DE RECAUDACION FISCAL			
Recaudar eficientemente y de forma transparente los ingresos que se generan por los diversos rubros de impuestos, derechos, productos y aprovechamientos de acuerdo a la Ley de Ingresos Municipales que aplique, además de otros ordenamientos fiscales federales, estatales o municipales; brindando un servicio de Calidad al Contribuyente.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.12	Recaudación fiscal Admin.		N/A

Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.12 Recaudación fiscal ADMIN.

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A	
	Políticas del Proceso	<p>Recibe pagos en efectivo en moneda nacional</p> <p>Recibe billetes completos y sin alteraciones, sin leyendas políticas o religiosas.</p> <p>Recibe pagos con cheque a nombre de Municipio de Zapopan Jalisco y certificados por el Banco emisor.</p> <p>Recibe pagos con tarjeta de crédito, debe presentar la credencial de elector.</p> <p>Los recibos oficiales deben ser firmados y sellados por quien los elabora.</p> <p>Propuesta de cobro.</p>	
	Objetivo del Proceso	Realizar de forma correcta el cobro de productos, servicios y derechos otorgados por el Municipio de Zapopan.	
	Insumo del Proceso	Recibo Oficial ADMIN	
	Producto del Proceso	Recibo de pagado.	
	Indicador del Proceso	Indicador 1 ADMIN/Obras Públicas	Porcentaje de ingresos de obras públicas contra ingreso presupuestado de la recaudación
		Fórmula:	$IP / ICOP * 100$
		Variable 1:	Ingresos captados de obras públicas ICOP
		Variable 2:	Ingreso presupuestado IP
		Indicador 2 ADMIN/ Estacionómetros	Porcentaje de ingresos captados de Estacionómetros contra ingreso presupuestado
Fórmula:		$IP / ICE * 100$	
Variable 1:	Ingresos captados de Estacionómetros ICE		
Variable 2:	Ingresos presupuestado IP		
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Autorización de la adquisición de productos, servicios y derechos.	
	Alcance o campo de aplicación	<p>Dirección de Mercados</p> <p>Recaudación Fiscal</p> <p>Dirección de Inspección y Reglamentos</p> <p>Dirección de Padrón y Licencias</p> <p>Dirección General de Servicios Públicos</p> <p>Dirección de Obras Públicas</p> <p>Juzgados Municipales</p>	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	56



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

	Dirección de Rastros Municipales Instituto de Cultura de Zapopan
Términos y/o definiciones	N/A
Distribución	Dirección de Mercados Recaudación Fiscal Dirección de Inspección y Reglamentos Dirección de Padrón y Licencias Dirección General de Servicios Públicos Dirección de Obras Públicas Juzgados Municipales Dirección de Rastros Municipales Instituto de Cultura de Zapopan
Plazo	Diario
Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
Elaboro	Jefe de Departamento
Aprobó	Director de Área
Fecha de Revisión	N/A
Reviso	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	0
Fecha de Emisión	Abril del 2011

Descripción narrativa del proceso

Proceso 1.2.12 Recaudación fiscal ADMIN.

PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Autorización o Apertura de Caja	01	01.01 Realiza autorización de caja por usuario.	Recaudador	Recaudadora
		01.02 Dotación de morralla y fondo	Recaudador	Recaudadora
Recaudación Diversos	02	02.01 Recibe la propuesta de cobro que emite los centros culturales	Cajera	Recaudadora
		02.02 En caso de ser pago en Rastros		
		02.03 Recibe del introductor la orden de sacrificio, matanza de aves, uso de corrales, refrigeración, enmantado, certificación de carta de introductor y venta de productos diversos.	Cajera	Recaudadora
		02.04 En caso de ser pago por los servicios de sanidad animal vacunas, desparasitación, tratamiento básico, esterilización y sacrificio de animales.		
		02.05 Realiza el pago en cajas del servicio solicitado	Cajera	Recaudadora
		02.06 En caso de ser detenido por violaciones al reglamento de policía y buen gobierno		
		02.07 Realiza el pago la trabajadora social o un familiar	Cajera	Recaudadora
		02.08 En caso de ser visitante del Museo de Arte Zapopan	Cajera	Recaudadora
		02.09 Realiza pago de ingreso en el contribuyente	Cajera	Recaudadora
		02.10 En caso de pagar por la obtención o renovación para puestos fijos, semifijos y móviles		
		02.11 Realiza cobro de la propuesta	Cajera	Recaudadora
		02.12 En caso de pagar por el arrendamiento o concesión de locales en mercados municipales	Cajera	Recaudadora

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	57



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

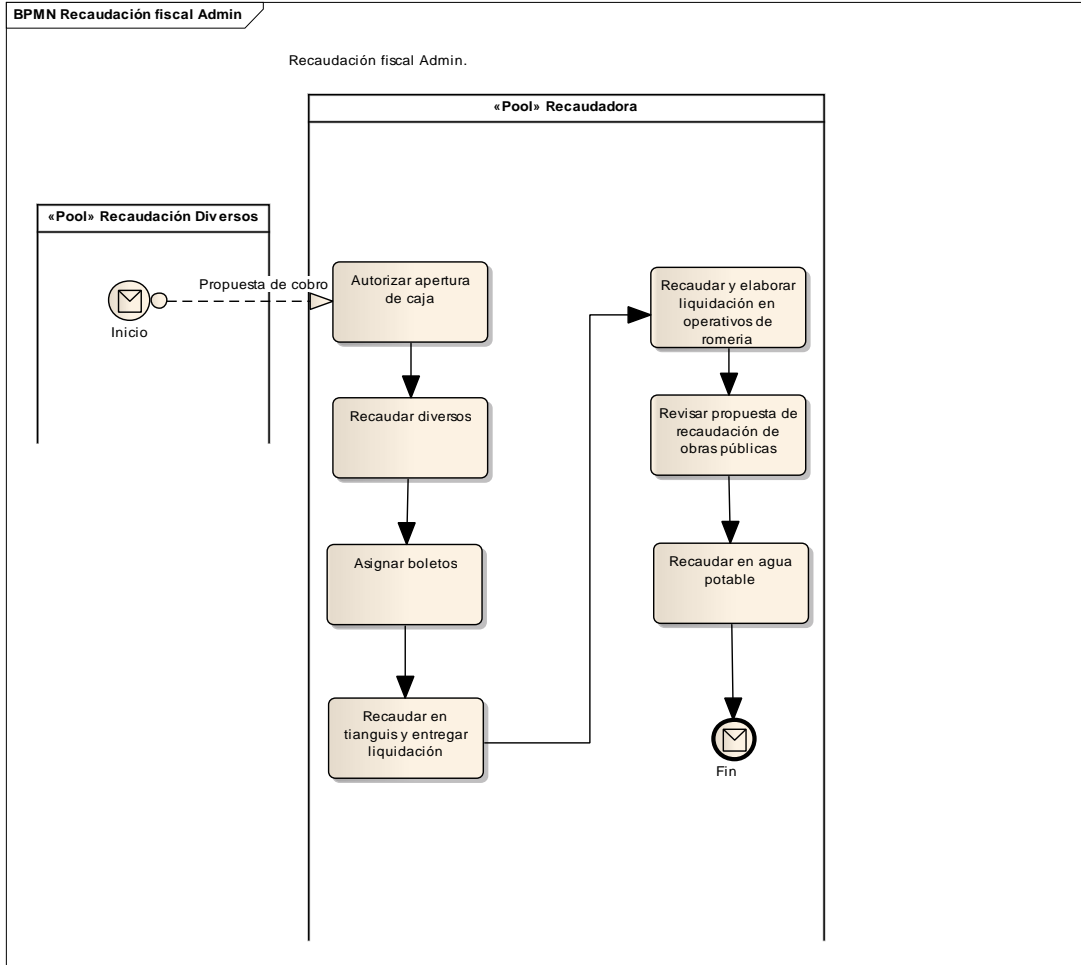
		02.13 Realiza pago por el arrendamiento en mercado municipal.	Cajera	Recaudadora
		02.14 En caso de que el comerciante use el piso en la vía pública en tianguis	Coordinador de Recaudación en Tianguis	Recaudadora
Asignación de Boletos	03	03.01 Asigna boletos personalizados, boletos no personalizados al recaudador	Coordinador de Recaudación en Tianguis	Recaudadora
		03.02 Se traslada a los tianguis el recaudador	Recaudador	Recaudadora
Recaudación en Tianguis	04	04.01 Recauda los productos y derechos por el uso en tianguis y recolección de basura	Recaudador	Recaudadora
		04.02 Elabora liquidación por turno de Recaudador	Recaudador	Recaudadora
Entrega de Liquidación	05	05.01 Entrega la liquidación al coordinador	Recaudador	Recaudadora
		05.02 Elabora un recibo por las liquidaciones del día	Coordinador de Recaudación en Tianguis	Recaudadora
Recaudación de Operativos y Romería	06	06.01 En caso de ser productos en Romería y Operativos		
		06.02 Se traslada a donde se va a realizar el operativo	Recaudador	Recaudadora
		06.03 Recauda los productos en Romería y Operativos	Recaudador	Recaudadora
Elaboración y Captura de Liquidación	07	07.01 Elabora liquidación por turno de Recaudador	Recaudador	Recaudadora
		07.02 Entrega la liquidación al coordinador	Recaudador	Recaudadora
		07.03 Captura de recibos del operativos o Romería	Coordinador de Recaudación en Tianguis	Recaudadora
Revisión de la Propuesta	08	08.01 En caso de tramitar una licencia en el Dir. Gral. de Obra Pública el juez calificador		
		08.02 Revisa que la propuesta de cobro este apegada a los lineamientos fiscales	Juez Calificador	Recaudadora
Recaudación Obras Publicas	09	09.01 Recibe propuesta de cobro del contribuyente	Recaudador	Recaudadora
Recaudación de Agua Potable	10	10.01 En caso de efectuar el pago de agua potable y alcantarillado		
		10.02 Solicita al contribuyente su recibo de pago	Cajera	Recaudadora

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	58



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.12 Recaudación fiscal ADMIN.



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	59



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

DEPARTAMENTO DE COORDINACION DE EJECUCION FISCAL			
Efectuar la recuperación de adeudos generados por el incumplimiento de pago de Derechos establecidos en los registros de la Dirección de Padrón y Licencias por parte de los contribuyentes del Municipio de Zapopan.			
Procesos		Tramite o Servicio	
1.2.13	Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la sindicatura municipal.		N/A

Descripción narrativa de los procedimientos del departamento de apremios diversos

Proceso 1.2.13 Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería Municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la Sindicatura Municipal.

Organización y Procesos	Tramite o Servicio asociado	N/A
	Políticas del Proceso	Impresión de la multa del parquímetro. Mencionar las placas del vehículo de circulación. Presentar el acta de infracción por parte de la dependencia que levanto la sanción. Presentar orden de pago donde se solicita el trámite.
	Objetivo del Proceso	Defender a la Tesorería Municipal de las solicitudes, juicios y amparos intentados por particulares.
	Insumo del Proceso	Demandas y solicitudes selladas.
	Producto del Proceso	Sentencia cumplida o recurrida.
	Indicador del Proceso	Indicador: Número de demandas al municipio por parte de particulares Fórmula: NDP Variable 1: Número de demandas por particulares NDP Variable 2:
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Oficios, solicitudes administrativas, juicios de nulidad, juicios de amparo, certificaciones.
	Alcance o campo de aplicación	Tesorería, Jurídico de Tesorería, Dirección de Ingresos, Dirección de Egresos, Pagaduría, Sindicatura, Jurídico Contencioso.
	Términos y/o definiciones	N/A
	Distribución	Dirección de Egresos, Pagaduría, Subdirección de Ingresos Diversos y Cobranza, Dirección de Ingresos, Sindicatura.
	Plazo	Varía de acuerdo al plazo que se levanta la sanción impuesta.
	Responsable del Proceso	Jefe de Departamento
	Elaboro	Jefe de Departamento
	Aprobó	Director de Área
	Fecha de Revisión	N/A
	Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental
No. de Revisión	0	
Fecha de Emisión	Abril del 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	60



Descripción Narrativa del Proceso

Proceso 1.2.13 Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería Municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la Sindicatura Municipal.

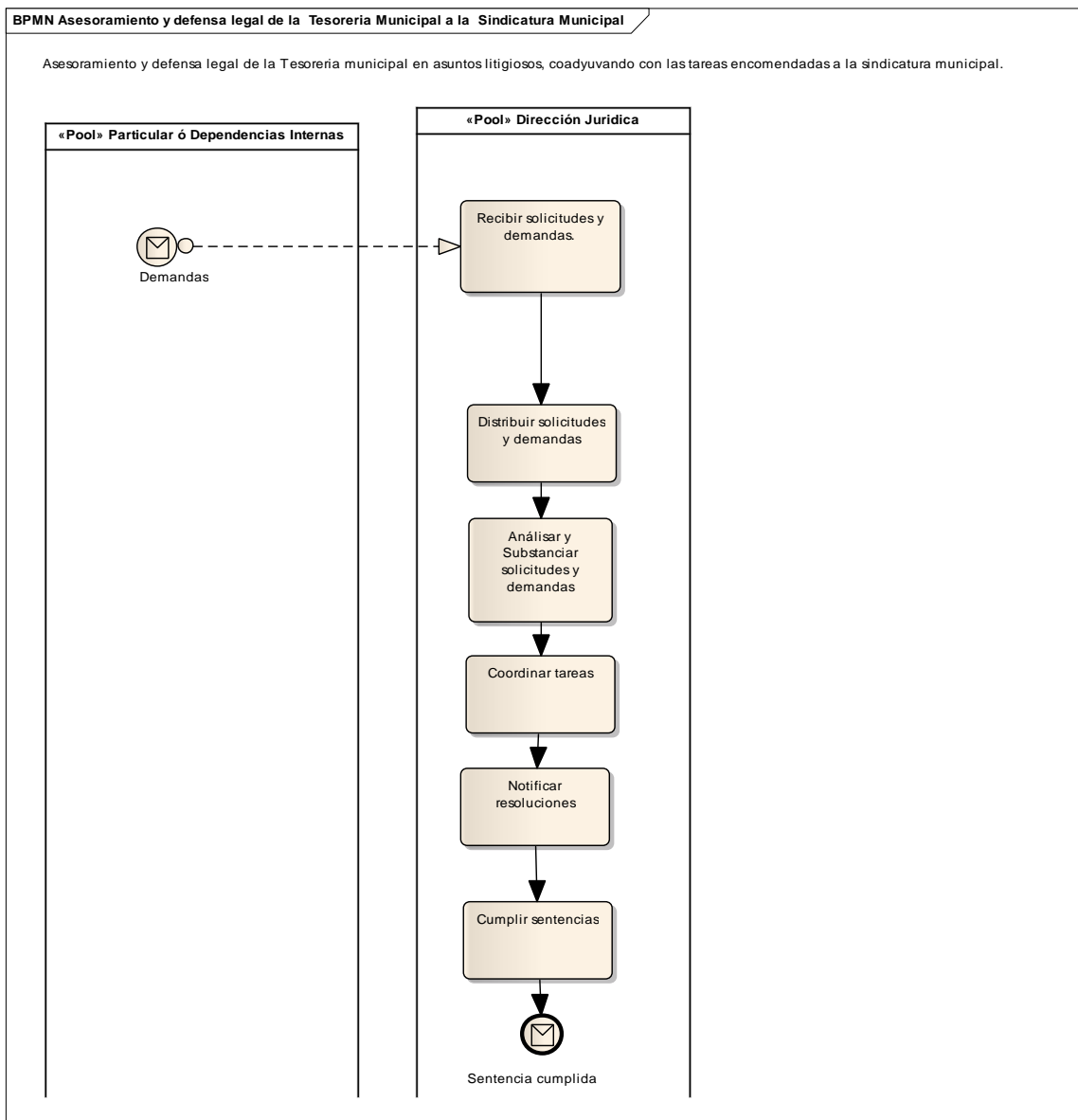
PROCEDIMIENTO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ÁREA
Recepción de solicitudes y demandas	01	01.01 Recibe demandas y solicitudes formuladas por los particulares o dependencias internas.	Auxiliar Administrativo A	Dirección Jurídica
		01.02 Captura en base de datos las solicitudes y demandas recibidas	Auxiliar Administrativo A	Dirección Jurídica
Distribución de Solicitudes y demandas	02	02.01 Turna las solicitudes y demandas según su trascendencia al personal.	Director	Dirección Jurídica
Análisis y Substanciación de solicitudes y demandas	03	03.01 Analiza petición para valoración de procedencia o improcedencia de la misma	Abogados	Dirección Jurídica
		03.02 recopila información y documentación para posterior conclusión	Abogados	Dirección Jurídica
		03.04 emite resolución dirigida al particular o dependencia solicitante para firma de la autoridad competente	Abogados	Dirección Jurídica
		03.05 en caso de ser una demanda o recurso administrativo: Emite proyecto de contestación a la misma, informe justificado o resolución.	Abogados	Dirección Jurídica
Coordinación de tareas	04	04.01 Supervisa los proyectos de resolución finales	Jefe de Departamento	Dirección Jurídica
		4.02 recaba firmas en el proyecto final	Director	Dirección Jurídica
Notificación de resoluciones	05	05.01 en caso de ser resolución a particular: notifica resoluciones	Abogados	Dirección Jurídica
		05.02 en caso de comparecer ante autoridad judicial: contesta demanda o rinde informe	Abogados	Dirección Jurídica
Cumplimiento de sentencias	06	06.01 Recibe sentencia para cumplimiento con lo establecido en la misma	Auxiliar Administrativo A	Dirección Jurídica
		06.02 pasa a actividad 01.02 hasta 02.01		Dirección Jurídica
		06.03 en caso de que quede firme la sentencia: cumple con lo que se establece en la resolución judicial	Abogados	Dirección Jurídica
		06.04 en caso de que sea recurrida en segunda instancia la sentencia: emite proyecto de recurso (según sea el juicio)	Abogados	Dirección Jurídica
		06.05 comparece ante la autoridad judicial a remitir proyecto de cumplimiento de sentencia o presentar recurso contra la sentencia.	Abogados	Dirección Jurídica

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	61



Diagrama de flujo del proceso

Proceso 1.2.13 Asesoramiento y defensa legal de la Tesorería Municipal en asuntos litigiosos, coadyuvando con las tareas encomendadas a la Sindicatura Municipal.



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	62



5.- TRÁMITES Y SERVICIOS.-

Trámite 738

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
TM-DC-0738	738		Marzo 2011						
DIRECCIÓN GENERAL:	Tesorería Municipal								
DIRECCIÓN DE AREA:	Dirección de Ingresos								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Pago de Predial.								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:									
DIRIGIDO A:	Contribuyente.								
OFICINA RESPONSABLE:									
UBICACIÓN:									
TELÉFONO(S):		HORARIO DE ATENCIÓN:							
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de cuenta y clave catastral. - Nombre del propietario del predial. - Ubicación de predio. - Último recibo del pago del predial. 								
COSTO:		FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO	X	CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
EFFECTIVO	X								
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:	Oficina Recaudadora	TIEMPO DE RESPUESTA:							

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	63



Manual para la calidad de la organización y los procedimientos.

DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:	Recibo de Pago Predial
POLÍTICAS:	
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	
OBSERVACIONES:	
ANEXO:	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	64



6.- FIRMAS.-

Autorización

Presidente Municipal

Visto Bueno

Tesorero Municipal

Elaboración

Director de Ingresos

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Marzo 2011	Dirección de Ingresos	Tesorería Municipal	1.2	65