

ALCALDIA MUNICIPAL DE CUSCATANCINGO



DEPARTAMENTO O UNIDAD

Planeación Operativa Anual
POA 2018

ELABORADO POR:

Licda. Ana Delmi Sorto de Rodríguez
Jefa de Cuentas Corrientes

Cuscatancingo, Octubre 2017

INTRODUCCION

El presente documento contiene las siguientes secciones:

- FODA de Cuentas Corrientes
- Plan Operativo Anual 2018
- Cronograma de Actividades 2018

LINEAS ESTRATEGICAS 2011-2016 (FUENTE PEP 2011-2016):

Estrategia 1: Fortalecimiento institucional, innovación y sostenibilidad financiera

Objetivo: Logrando una Municipalidad con recursos humanos calificados, sistema y procesos modernos y económicamente sostenibles

Programa 1.1 Desarrollo institucional transparente, moderno y apegado a la gente.

Estrategia 2: Mejoramiento de la calidad y cobertura de servicios

Objetivo: Proporcionando servicios ágiles, oportunos, de calidad y con una infraestructura adecuada en todo el territorio, elevando sustancialmente la calidad de vida de los pobladores de Cuscatancingo

Programa 2.1 Alcaldía de Cuscatancingo al servicio de la gente

ALCALDIA MUNICIPAL DE CUSCATANCINGO	Unidad o Departamento: Cuentas Corrientes y Unidad de Recuperación Tributaria	Fecha: Octubre 2017	Responsable: Delmi Sorto de Rodríguez
Estrategia identificada del Plan Estratégico: Estrategia 1: Fortalecimiento institucional, innovación y sostenibilidad financiera. Estrategia 2: Mejoramiento de la calidad y cobertura de servicios			
Objetivo general Lograr una recaudación eficiente de los tributos Municipales, ejecutando un buen proceso administrativo y extrajudicial en el departamento de Cuentas Corrientes y la Unidad de Recuperación de Mora, que	Objetivo específico Una oficina en funcionamiento brindando atención de calidad y empatía a los contribuyentes que solicitan servicios del Departamento de Cuentas Corrientes. Ejecutar proyectos, y acciones encaminadas a la Recuperación de Mora, así como aumentar las gestiones de cobro de la cuentas al día, actualizando constantemente las fichas en el Sistema de Información Municipal.		

<p>contribuyan a la sostenibilidad económica; brindando servicios ágiles, oportunos, de calidad y humano hacia la población de Cuscatancingo.</p>	<p>Impulsar estrategias para generar beneficios y opciones de pago a la población, y por ende obtener una mejor recaudación.</p> <p>Revisar y modificar las políticas de cobro de forma que contribuyan a una mejor recaudación tributaria.</p>
---	---

PLANIFICACION OPERATIVA 2018

ALCALDIA MUNICIPAL DE
CUSCATANCINGO

Unidad o Departamento: Cuentas
Corrientes y Unidad de Recuperación
Tributaria

Fecha: Octubre 2017

Responsable: Delmi Sorto
de Rodríguez

Estrategia 1: Fortalecimiento institucional, innovación y sostenibilidad financiera

Estrategia 2: Mejoramiento de la calidad y cobertura de servicios

OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES (para cumplir las metas de cada objetivo)	PERIODO	RECURSOS	INDICADOR
Una oficina en funcionamiento brindando atención de calidad y empatía a los contribuyentes que solicitan servicios del Departamento de Cuentas Corrientes.	1.1 Mejorar la atención brindada en calidad y tiempo a las personas internas y externas que requiera nuestros servicios.	<p>1.1.1 Extensión de documentos de manera oportuna.</p> <p>1.1.2 Brindar una atención cordial a los contribuyentes</p> <p>1.1.3 Generar un sistema de atención a contribuyentes por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico.</p> <p>1.1.4 Emitir planes de pago de manera oportuna cuando sean</p>	2018	<p>3 Auxiliares de Cuentas Corrientes, 2 Gestoras de cobros, Encargada de la Unidad de Recuperación Tributaria, Jefatura</p> <p>Sistema de información Municipal actualizado</p> <p>Espacio físico apropiado</p> <p>Equipo y Mobiliario de oficina e informático</p> <p>Papelería</p> <p>Uniformes</p>	<p>-Fichas catastrales actualizadas en SIM.</p> <p>- Sondeo de opinión pública mensual</p> <p>- Bitácoras de actividades diarias y estadísticas.</p>

	<p>1.2 Fortalecer las capacidades del personal del departamento</p> <p>1.3 Realizar reuniones periódicas de trabajo para coordinar, evaluar, socializar, y mejorar los procesos.</p>	<p>solicitados, así como dar seguimiento.</p> <p>1.1.5 Atender y escuchar de parte de la jefatura, a contribuyentes que así lo requieran.</p> <p>1.2.1 Gestionar con el departamento de Recursos Humanos capacitaciones para el personal.</p> <p>1.3.1 Realizar reuniones de planificación y evaluación con colaboradoras.</p> <p>1.3.2 Revisión y análisis de procesos de atención de manera constante con el fin de propiciar su mejora.</p>	<p>2018</p>	<p>Líneas de Teléfono</p> <p>Capacitaciones y talleres en diferentes áreas.</p> <p>Reuniones cada 15 días</p> <p>Libros order book</p>	<p>Informes al día, y mayor orden en los expedientes y documentación</p> <p>Memorias de reuniones, y libro de firmas por asistencia</p>
--	--	---	-------------	--	---

	<p>1.4 Generar acciones dentro del proceso administrativo de manera dinámica para potenciar mejoras a la gestión y atención a los servicios, brindados por el Departamento.</p>	<p>1.4.1 Emitir planes de pago solicitados.</p> <p>1.4.2 Emitir, revisar y formar Solvencias Municipales</p> <p>1.4.3 Actualizar las resoluciones de Catastro.</p> <p>1.4.4 Visitas periódicas y de cordialidad a empresas.</p>	2018	<p>Papelería, computadoras, transporte, presentes.</p>	
<p>2. Ejecutar proyectos, y acciones encaminadas a la Recuperación de Mora, así como aumentar las gestiones de cobro de la cuentas al día, actualizando constantemente las fichas en el Sistema de Información Municipal.</p>	<p>2.1 Poner en marcha la segunda fase del proyecto de Recuperación de mora.</p> <p>2.2 Notificación eficiente y sistemática del cobro a cuentas con mora en inmuebles.</p>	<p>2.1.1 Reuniones semanales de planificación y monitoreo de ejecución.</p> <p>2.2.1 Revisión y análisis de cuentas registradas en Sistema de Información Municipal.</p> <p>2.2.2 Realizar gestión de cobros mensual de la cuentas Corriente de contribuyentes por</p>	2018	<p>2 Ejecutivo de cobros ,2 Gestores de cobros,2 Notificadores, encargada de Recuperación Tributaria</p> <p>Papelería, impresora, fotocopidora, tablas de inspección, lapiceros, lápiz. Teléfono móvil.</p> <p>SIM</p>	<p>Control de notificaciones y citatorio entregadas.</p> <p>Bitácoras de llamadas y visitas.</p> <p>Expedientes ordenados.</p>

	<p>2.3 Notificación eficiente y sistemática del cobro a cuentas con mora a empresas y negocios de subsistencia sin mora.</p> <p>2.4 Aumentar la gestión de cobro a las cuentas sin mora.</p>	<p>inmuebles, ya sea a través de notificación, visitas, por correo electrónico, vía teléfono y cualquier otro medio.</p> <p>2.3.1 Realizar gestión de cobros mensual de la Cuentas Corriente a contribuyentes por negocios de subsistencia y empresas, ya sea a través de notificación, visitas, por correo electrónico, vía teléfono y cualquier otro medio.</p> <p>2.4.1 Identificar cuales sectores son los que tienen más de 60 días de mora para hacer Gestión de cobros de mora.</p> <p>2.4.2 Elaborar planes de pago a contribuyentes que lo soliciten.</p> <p>2.4.3 Coordinar actividades con Desarrollo Humano para concientizar y</p>	<p>Mobiliario y equipo de oficina.</p> <p>Equipo informático</p> <p>Papelería.</p> <p>Uniformes</p> <p>Transporte o viáticos para realizar visitas.</p> <p>Líneas de teléfono para gestión de cobros.</p> <p>Leyes y Ordenanzas</p>	<p>Reportes comparativos de Mora</p> <p>Control de ingresos mensuales.</p>
--	--	---	---	--

	<p>2.5 Disminuir el monto de la mora municipal.</p> <p>2.6 Realizar proceso de revisión de las cuentas a fin de garantizar que la información generada en los estados de cuenta e historiales de abono sea veraz y correcta.</p>	<p>socializar los servicios prestados por la municipalidad.</p> <p>2.5.1 Actualizar pagos de CAESS, previa presentación de historiales de pago.</p> <p>2.6.1 Hacer un programa de visitas a las empresa con mora</p> <p>2.6.2 Archivar la información por cada uno de los expedientes.</p>		<p>Equipo audiovisual, transporte, papelería, promocionales.</p> <p>Fólderes tamaño oficio</p>	
--	---	--	--	--	--

	<p>2.7 Cumplir todo el proceso extrajudicial y negociar con los contribuyentes, antes de pasar al área legal las cuentas.</p>			Fólderes, fasteners.	
<p>3. Impulsar beneficios y opciones de pago a la población, para una mejor recaudación.</p>	<p>3.1 Realizar proceso de ordenanzas transitorias de exoneración de intereses y multas.</p>	<p>3.1.1 Elaborar una propuesta de ordenanza transitoria</p> <p>3.1.2 Elaborar un plan de ejecución y divulgación de dicha ordenanza</p>	2018	<p>Comisión asignada</p> <p>Mobiliario y equipo de oficina.</p> <p>Papelería.</p> <p>Fichas físicas.</p> <p>SIM</p> <p>Equipo informático</p>	<p>Reportes de montos exonerados por cuentas atendidas durante el año en oficinas de cuentas Corrientes CT1.</p>

<p>4.Revisar y modificar las políticas de cobro de forma que contribuyan a una mejor recaudación tributaria.</p>	<p>4.1 Que el personal de Cuentas Corrientes y la Unidad de Gestión y Recuperación de mora conozca, maneje e implemente las políticas de cobro.</p>	<p>1.1.1 Proponer al Concejo Municipal la aprobación de una comisión para trabajar los cambios de la política de cobros.</p> <p>1.1.2 Socializar los cambios con el personal del departamento.</p>	<p>2018</p>	<p>Talento humano</p> <p>Material y equipo de oficina.</p> <p>Papelería</p> <p>Equipo informático</p> <p>Leyes y ordenanzas, Política actualizada</p>	
--	---	--	-------------	---	--

Identificar cuales sectores son los que tienen más de 60 días de mora para hacer Gestión de cobros de mora.												
Identificar cuales sectores son los que tienen más de 60 días de mora para hacer Gestión de cobros de mora.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar planes de pago a contribuyentes que lo soliciten.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordinar actividades con Desarrollo Humano para concientizar y socializar los servicios prestados por la municipalidad.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualizar pagos de CAESS, previa presentación de historiales de pago.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Hacer un programa de visitas a las empresa con mora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Archivar la información por cada uno de los expedientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar una propuesta de ordenanza transitoria								X	X	X	X	X
Elaborar un plan de ejecución y divulgación de dicha ordenanza								X	X	X	X	X
Proponer al Concejo Municipal la aprobación de una comisión para trabajar los cambios de la política de cobros.				X	X	X						
Socializar los cambios con el personal del departamento.							X	X	X	X	X	X