**(POA ) PLAN OPERATIVO 2,022 UNIDAD TRIBUTARIA**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE ZARAGOZA**

**Contexto general:**

El presente documento describe los objetivos, justificación y planes de acción para el fortalecimiento financiero a la administración del año 2,022, en su primera etapa.

**Justificación:**

La Unidad Administración Tributaria es un eje primordial en coordinación con las unidades involucradas, como Catastro, Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora, Fiscalización y con los procesos jurídicos, para crear, generar y fortalecer los recursos financieros a efectos de contribuir a la autosostenibilidad de las administraciones Municipales. En razón de lo anterior, es necesario establecer objetivos y estrategias de recaudación de los tributos regulados bajo normativas.

**Objetivo General:** Crear los procedimientos administrativos y legales para la efectiva recaudación de los tributos, partiendo de los procesos de actualización del SG sistema de Gestión integral.

**Objetivo específico 1:** Establecer las estrategias más efectivas de recaudación de tributos por medio de la calificación y recalificación de nuevos servicios, comercios y Empresas o sujetos pasivos obligados a contribuir económicamente con la comuna y proyectando normativas que a futuro serán la base para la ejecución del cobro de tributos.

**Objetivo específico 2:** Fiscalizar, actualizar y depurar la base catastral para ofrecer servicios de calidad; además de sistematizar los procesos en función de fortalecer la eficiencia y eficacia de los mismos.

**CONTENIDO GENERAL:**

Para una efectiva labor, es necesario considerar la importancia de ejecutar actividades generales y prioritarias, en coordinación con todos los involucrados y en función de medir los resultados de conformidad con actividades sustanciales que integren los mejores resultados al corto y mediano plazo.

En razón de lo anterior; se deben asignar roles que sean de idoneidad a las aptitudes de cada involucrado, sin objeto de subestimar capacidades.

Considerando lo anterior; se describen os roles particulares y generales, con la única intención de obtener los máximos resultados planteados en el plan Operativo de la UATM.

**ALCANCE DE RESPONSABILIDAD:**

Todo proceso será realizado a idoneidad bajo responsabilidad de la persona que lo ejecuta, en caso de encontrarse error involuntario en los procesos; será subsanado y validado en mutuo acuerdo con la Coordinación de los involucrados y UATM, dejando respaldado bajo acta, el debido procedimiento.

En referencia a lo anterior, se describen las asignaciones a continuación:

**Arq. Jenny Chávez; Jefa de Catastro**

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Digitalización mapas de Luminarias | Medir cobertura de servicio | Febrero |
| 2 | Autorización de procesos de construcción permitidos por Ley |  | N/A |
| 3 | Inspecciones y tramites técnicos relacionados |  |  |
| 4 | Autorización y seguimientos de casos de INM Y EMP, Nuevos, Desmembraciones y relacionados |  |  |
| 5 | Elaboración de Documentos técnicos como: Permisos para firma de Alcalde, como Instalación de Rótulos y Vallas, Antenas, Constancias catastrales y similares, Croquis de ubicación. |  |  |
| 6 | Coordinación con AMUSDELI para seguimiento de obras en construcción | Construir bitácora de control | Febrero |
| 7 | Permisos especiales permitidos por Ley |  |  |
| 8 | Control de BD Vallas, Nuevos Comercios. | BD 100% ID Propietario |  |
| 9 | Digitalización mapa de cobertura de servicios de públicos (Tasas x Servicios) |  | Marzo 2022 |
| 10 | Digitalización en Sistema, de rótulos (como anexo al expediente, las fotografías y ubicación física) |  |  |
| 11 | solicitar copia de planos de todas las obras **en proceso** año 2021(**Construcciones sin finalizar)** | AMUSDELI | Febrero |
| 12 | Cualquier otro documento técnico relacionado |  |  |

**Linda Cristabel Rivera; Jefa Rec. De Mora**

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Depuración de cuentas con mayor saldo o próximo a prescribir, ya sean INM o EMP | Degradación de Mora Tributaria | Reporte cada dos semanas de la cartera gestionada |
| 2 | coordinación de sectores para gestión del cobro | Afectar donde hay más capacidad de pago |  |
| 3 | Coordinar distribución de notificaciones (Logística) | Bitácora de sectores abordados |  |
| 4 | Gestión oportuna de procesos de cobro con Jurídico | Descentralizar la gestión administrativa o carga laboral |  |
| 5 | Validación de las tres notificaciones según Ley | Notificar oportunamente |  |
| 6 | Reporte de procesos por vía Jurídica | En digital |  |
| 7 | Gestión de TEF para su liquidación | Abonos a cuenta |  |
| 8 | Elaborar proyección de recuperación al Corto plazo con área Legal | Vía Admin y Jurídica |  |

**Colaborador 1**

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Atención al usuario para pagos de Tasas por Servicios e Impuestos | Servicio de Calidad | 100% |
| 2 | Emisión de estados de Cuenta, Solvencias y actividades relacionadas | Máxima satisfacción del usuario |  |
| 3 | Digitación de ingresos Diarios a Excel y colaboración con procesos de depuración |  |  |
| 4 | Emisión de Vialidades, Cvta, |  |  |

Colaborador 2

Colaborador 3

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Depuración de las tarifas duplicadas por sistema por error de cierre, para Sectores Residenciales, Rep. Y Urbanizaciones. **Ej: duplicidad de tarifa de recolección y Contribución especial para cada caso** | Promedio diario de 150-200 fichas diarias Cada uno | 15 días hábiles apartir de la fecha de divulgación del POA |
| 2 | Diego asiste temas de fotocopias y ambos pueden atender al usuario sin desenfocarse del objetivo planteado | Atención general de usuarios | **N/A** |
| 3 | Actividades de campo o relacionadas | Al finalizar la primera etapa |  |

Colaborador 4

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Inscripción de Inmuebles, Comercios, Empresas, Verificación de los procedimientos apegados a las normativas o Leyes. Y todo lo relacionado con los seguimientos de casos luego de ser aprobador por Catastro o UATM | Validad documentación | N/A |
| 2 | Reportes, mantenimiento general de Sistema en cuanto a nuevas necesidades para facilitar los procesos y los temas que se aborden a futuro. | Detallar por escrito las necesidades de sistema para abordar con los Técnicos |  |
| 3 | Asignación NC BD | Aumentar BD Del Sur |  |
| 4 | Depuración duplicidad de tarifa EMP |  | Febrero 15 días hábiles |

Colaborador 5

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Toma de solicitudes de Inspección y verificación en campo, relacionada con levantamientos nuevos, verificaciones por rompimiento y otros relacionadas, constancias. | Controlar por medio de una Bitácora o agenda de solicitudes por orden de llegado y prioridad | N/A |
| 2 | Colaboración con el ingreso a BD Excel | Los registros nuevos deben ingresarse el mismo día de la elaboración del expediente | N/A |
| 3 | Cualquier otra actividad de campo que relacionada |  |  |

Colaborador 6

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Depuración de Cuentas EMP | Gestión de cobro por Rec. De Mora | 15 días hábiles |
| 2 | Examen especial a EFI 2021 (Fiscalización) | Verificación de EFI correctos | 1-2 semana de marzo |
| 3 | Depuración BD Del Sur a Dic 2021 |  |  |

Colaborador 7

**Asignaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descripción de Actividad | Indicador | Tiempo estimado |
| 1 | Depuración de Cuentas INM por sectores | Depuración Excel y BD DelSur | N/A |
| 2 | Validación de Planes de Pago fuera de sistema | Confirmación de saldos Pp | N/A |
| 3 | Colaboración con actividades relacionadas |  |  |

Colaborador 8

Colaborador 9

**Asignaciones: Notificador y actividades relacionadas**

* Las asignaciones anteriores son de alta prioridad para poder cumplir las proyecciones planteadas por Gerencia General y Despacho del Sr. Alcalde, en la primer etapa.
* todo el personal debe trabajar de forma armonizada tomando las mejores decisiones en equipo.
* El plan operativo queda sujeto a cambios sustanciales según se identifiquen prioridades a futuro.
* La información de los usuarios en Bases de datos es confidencial y restringida a personas que no demuestren un interés en beneficio del mismo o que violenten los derechos de los mismos.
* Para efectos de mantener un clima laboral idóneo, debemos mantener el respeto y la ética profesional en todo momento.
* Debemos proyectar capacidad de solventar la demanda de los servicios solicitados.
* Demostrar compromiso con nuestras obligaciones laborales
* Respetar los derechos laborales en general.
* Considerar eventualmente autoevaluaciones con el objeto de identificar procesos de mejora continua en nuestras actividades

NOTA: Los objetivos planteados, son compromiso del equipo de trabajo y no en particular; sin embargo, las evaluaciones de desempeño serán calificadas particularmente, con el objetivo de fortalecer los conocimientos técnicos de cada uno y no va en función de desvirtuar las capacidades.

Las evaluaciones de equipo serán a finales de febrero para medir el grado de alcance de las proyecciones de toda la unidad.

**II ETAPA**

**EN PROCESO**

1. Zonificación de nuevos servicios (fecha de prestación)
2. Calificación de Nuevos servicios
3. Calificación sector Residencial (Cumbres de Zaragoza, Manantiales, etc)
4. Validación en BD de tarifas según realidad física
5. Actualización BD NC Del Sur Vrs. BD Catastral
6. Identificación de nuevas Empresas
7. Nuevas Cargas de datos Del Sur
8. Convenio CNR
9. Actualización de Normativas y propuesta de Ley

(proyecto en ejecución)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Propuestas para la gestión efectiva de los Recursos** | | |  |
| 1 | Verificación de los Costos de Servicios Municipales | |  |  |
| 2 | Verificación de las Normativas para los cobros de Tasas por Servicios para el área Empresarial y Comercial tarifas fijas | | | |
| 3 | Actualización de Ley de Impuestos Municipales |  |  |  |
| 4 | Actualización tarifas de Rótulos, Vallas. |  |  |  |
| 5 | Actualización Cobros tasas por uso de suelo de Postes (DELSUR$2 +$5.00) | | |  |
| 6 | Calificación de Empresas domiciliadas con Capital de Inversión o INM como activo único (según valuó del INM) | | | |
|  | Cobro descentralizado por medio de Recibo DELSUR, Para ello se necesita actualizar sistema Satélite. | | | |
| 7 | Aplicación de cobros a Colegios privados de conformidad con la Ordenanza | | |  |
| 8 | Registro de buses y terminales según normativa |  |  |  |
| 9 | Recalificación de nuevos servicios  Normativa para cobro de vehículos destinados al transporte de personal |  |  |  |

10 Normativa para la recaudación pro por arrendamiento de locales en espacios turísticos (Zaragopoliz)

**Milton Yovani Arce**

**Coordinador General Unidad Tributaria**

**Acuerdo Administrativo: Alcalde Municipal**

Acuerdo Administrativo #01-2022 Gerencia Genera

**ACCIONES PARA ACTUALIZACION BD RESIDENCIALES**

Para el proceso de validación de datos del Sector Residencial, es necesario verificar los planos Vrs. Los expedientes en físico para calificar los nuevos INM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Sector | Según Planos | Registrados | Diferencia |
|  | **Primera Categoría** |  |  |  |
| 1 | Res. Los Manantiales |  |  |  |
| 2 | Res. Cumbres de Zaragoza |  |  |  |
| 3 | Res. Villa Tuscania |  |  |  |
| 4 | Res. Valle Tuscania |  |  |  |
| 5 | Res. Las Luces |  |  |  |
| 6 | Res. Peñaflor |  |  |  |
| 7 | Res. Brisas de Las Mercedes |  |  |  |
|  | **Segunda Categoría** |  |  |  |
| 8 | Res. Palo Alto |  |  |  |
| 9 | Res. Cumbres de Palo Alto |  |  |  |
| 10 | Res. Compostela |  |  |  |
| 11 | Res. Costa Verde |  |  |  |
| 12 | Res. Las Pérgolas |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* Se harán notificaciones a los Condominios para que proporcionen las bases de datos de los inmuebles (100%) ubicados en el sector.
* Remedición general Lot. Villas de San Fernando

**NOTA: Para efectos de obtener información fidedigna, es necesario proceder a la contratación del servicio catastral del CNR, con**

**ACCIONES PARA ACTUALIZACION COMERCIOS EN RESIDENCIAL TUSCANIA**

1. Verificación e inscripciones (comercios, rótulos y vallas) aproximadamente 20 Negocios diversos
2. Asignación de tarifas por recolección a cada local al propietario del Inmueble o CC
3. Calificación de oficio después de 30 días de la notificación.