****

**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DEL ESTADO DE CHIAPAS, A. C.**

Maestría en

**Administración y Políticas Públicas**

Módulo:

**Desarrollo Organizacional**

**Trabajo Final**

**MODELO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE CATASTRO MUNICIPAL PARA EL 2015.**

Alumnos:

**Jairo Alexander López Hernández.**

**Bernardo David Pérez Vázquez.**

**Ladislao Guadalupe Ortiz Solís.**

**Lester Gerardo Montes de oca Chávez.**

**Uriel Pérez González.**

**Santiago Oscar Castillo Calderón.**

Docente:

**Mtro. Héctor Gabriel Guillén García.**

Tapachula de Córdova y Ordoñez, Chiapas; 04 de marzo de 2014.

INTRODUCCIÓN.

La planeación estratégica del área de Catastro Municipal, como un proceso para determinar la dirección que se necesita para cumplir con nuestra misión. Debe estar diseñada a las necesidades y objetivos de esta, utilizando herramientas como diseño de escenario, plan estratégico, diagnóstico estratégico, mecanismos de evaluación. Una de las razones para planear estratégicamente, es que por medio de ella, se puede evitar el desperdicio de recursos, y mejorar los resultados en la recaudación de los impuestos catastrales.

La dirección de Catastro del municipio de Tuxtla Chico, es un área administrativa que se dedica al registro inmobiliario, dependiente del Estado en el que se describen los bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales. Entre las características del Catastro podemos encontrar que es un registro estadístico para determinar la extensión geográfica y riqueza de alguna demarcación y que en materia hacendaria es un apoyo para determinar el cobro de las imposiciones del estado, según lo manifestado en los registros. El catastro como un área de modernización su principal función la de fortalecer los ingresos propios municipales. Ser un área de gestión de recursos para la elaboración de estudios y proyectos requeridos.

Desde el ejercicio fiscal 2007 al 2014, se tiene un promedio de recaudación del 55% del padrón de los contribuyentes que cumplen con sus pagos catastrales. La situación en la cual los gastos realizados por la administración pública municipal superan a los ingresos financieros, en un período fiscal, necesitando de una mejora en la recaudación de los impuestos del predial en la dirección de catastro, por lo que se hace necesario implementar un plan estratégico en esta dirección.

El área de catastro municipal se dedica al registro inmobiliario, dependiente del Estado en el que se describen los bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales. Entre las características del Catastro podemos encontrar que es un registro estadístico para determinar la extensión geográfica y riqueza de alguna demarcación y que en materia hacendaria es un apoyo para determinar el cobro de las imposiciones del estado, según lo manifestado en los registros. El catastro como un área de modernización tiene como meta principal fortalecer los ingresos propios municipales a través del incremento en la recaudación del impuesto predial. Ser un área de gestión de recursos para la elaboración de estudios y proyectos requeridos, para apoyar de manera parcial la ejecución de las acciones de modernización catastral. Al 2018 el área de catastro municipal tendrá actualizados sus padrones de contribuyentes y un mecanismo automatizado de coordinación con la autorización de sub-divisiones de predios. Se tendrán modernizados los sistemas de gestión catastrales. El equipamiento y remodelación del área de catastro contarán con diseños acordes a las necesidades del contribuyente. Se contarán con estudios de valores catastrales y su aplicación periódica. Se tendrá implementado el sistema de Bancarización del cobro del impuesto predial, así como la digitalización del cobro del mismo.

Índice.

Marco de Referencia. 5

Filosofía Institucional. (Misión Visión y Valores). 10

Diagnóstico FODA. 11

Concepto. 12

Esquema gráfico. 13

Objetivo general. 13

Ejes estratégicos. 14

Nombre. 14

Objetivo específico. 14

Estrategia. 14

Monitor de seguimiento. 16

Resultados esperados. 17

Bibliografía. 20

MARCO REFERENCIAL.

Marco jurídico

Las primeras leyes de catastro en el país aparecen a finales del siglo XIX, en primer término Morelos en el año de 1880, continuándole Puebla, Oaxaca, Chiapas y Distrito Federal.

Durante la primera mitad del siglo XX la mayoría de los estados (21) publicaron sus legislaciones catastrales. De las seis entidades restantes, el estado de Hidalgo fue el último en publicar su ley catastral en el año de 1991.

De 32 entidades federativas, 28 cuentan con ley de catastro, tres de ellas señalan los aspectos catastrales y registrales (Nayarit, Sonora y Nuevo León), además 18 cuentan con reglamento estatal.

A nivel nacional sólo 11 entidades federativas disponen parcialmente de reglamentos municipales, siendo en total 68. Los estados que no cuentan con ley catastral son: Distrito Federal, Guanajuato, México y Tlaxcala.

De los 28 estados con leyes catastrales, las últimas actualizaciones fueron: una en 2011 de Aguascalientes; cuatro de Coahuila de Zaragoza, Guerrero, Nuevo León y Puebla en 2010; tres en Chiapas, Durango y Oaxaca en el año 2009; en 2008 Chihuahua, Morelos y Quintana Roo respectivamente.

Existe una variedad de temáticas abordadas en las leyes catastrales, entre ellas el mayor índice de frecuencialidad se presenta en: de las autoridades y/o organismos catastrales y sus atribuciones, del procedimiento para establecer los valores unitarios del suelo y de las construcciones, transitorios, siguiéndole en orden de importancia, revaluación y deslinde, definición del catastro, de las operaciones catastrales, de las infracciones y sanciones, de la terminología o definiciones, etcétera.

Los estados que han incluido en sus legislaciones las reformas catastrales de 1999, señaladas en el Artículo 115 Constitucional referentes a que:

*“Los ayuntamientos propongan a las legislaturas estatales las cuotas y tarifas aplicables a impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y las tablas de valores para el cobro de sus contribuciones”*, se resumen de la siguiente manera:

a) 24 en sus constituciones estatales

b) 15 en sus leyes de catastro

c) 2 en sus reglamentos catastrales

d) 3 en otras legislaciones

Las legislaturas de los estados en coordinación con los municipios, equiparen el valor catastral con el valor del mercado de los bienes inmuebles, se resumen de la siguiente manera:

I.- 9 en sus constituciones estatales

II.- 8 en sus leyes de catastro

III.-1 en otras legislaciones

17 legislaciones catastrales del país especifican detalladamente los fines del catastro, destacando el estadístico, fiscal, socioeconómico, multifinalitario, planeación, jurídico, administrativo y técnico.

En las legislaciones catastrales de los estados, sobresalen como autoridades las figuras de:

gobernador, presidente municipal y directores de catastro en 25 respectivamente y los secretarios de finanzas en 15.

Entre los organismos auxiliares de los catastros, las legislaciones señalan principalmente a los consejos catastrales municipales y consejos catastrales estatales.

De 32 entidades federativas sólo 12 cuentan con institutos de catastro; cinco de ellos tienen atribuciones catastrales y registrales a la vez. Siete institutos son organismos descentralizados y cinco son órganos desconcentrados.

Es de importancia resaltar que los doce institutos catastrales existentes a nivel nacional fueron creados en el período comprendido entre 1991 a 2011.

15 estados tienen direcciones de catastro estatal; un estado cuenta con dirección catastral y registral, el restante carece de este tipo de dependencia. (INEGI)

En 1883 se decreto la ley sobre deslinde de terrenos y colonización con la finalidad de incorporar a la vida económica del país, mediante su deslinde, medición y venta a particulares. Un año antes, se decreta la creación de la dirección general de estadística con el fin primordial de compilar, clasificar y publicar periódicamente, estadísticas comparativas del ramo económico, a través de censos. Todo esto derivado de la Ley Especial de Catastro y su Reglamento las cuales abarcaban en su totalidad al territorio nacional. (Diana varela, diciembre 2013).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 27º. La propiedad se divide en pública, social y privada

Y mediante el articulo 90º nos dice:

**“***La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación. Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estado.”*

En este delega las funciones catastrales a las entidades federativas en la que en ell caso específico de nuestro estado se aplica en:

Ley agraria. Última Reforma DOF 09-04-2012

*“Artículo 152.- Deberán inscribirse en el Registro Agrario Nacional:*

*… V. Los planos y documentos relativos al catastro y censo rurales;”*

Ley de castro para el Estado de Chiapas. Ultima reforma mediante decreto 056 de fecha 31/12/09 publicada en el P.O.No 208 de fecha 31 de diciembre del 2009.

*“Artículo 2º.- Para efectos de esta Ley, el catastro es un sistema de información territorial encargado de recabar, integrar, generar, actualizar, resguardar y administrar información relativa a los bienes inmuebles que conforman el territorio del Estado.”*

Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Chiapas.

*“Artículo 8.- El Gobernador del Estado podrá expedir con las formalidades legales los decretos, acuerdos, circulares y oficios que considere necesarios para el buen desempeño de sus funciones, publicando en el Periódico Oficial los que por su naturaleza lo requieran. Para su validez deberán ser firmados por los titulares de las dependencias a las que corresponda intervenir en función de su competencia.”*

*“Artículo 13.-Los Titulares de las Dependencias de la Administración Pública Estatal, formularán los proyectos de Leyes, Decretos, Reglamentos de las materias que les competan, y una vez que éstos fueren validados por el Consejero Jurídico del Gobernador, serán remitidos al Titular del Ejecutivo del Estado para su suscripción correspondiente.”*

Asimismo, tendrán facultad para expedir las circulares, acuerdos y decretos administrativos, relativos a la materia de su ramo, que por su naturaleza jurídica, no ameriten la suscripción del Ejecutivo Estatal, ni requieran para su formalidad el trámite legislativo, previa validación que otorgue el Consejero Jurídico del Gobernador, antes de ser remitidos para su publicación en el Periódico Oficial; sin que dicha facultad se delegable.

Reglamento de la Ley de Catastro del Estado de Chiapas.

*“Artículo 8.- Son atribuciones del Gobernador del Estado:*

*I. Establecer las normas, políticas y lineamientos generales relativos al ejercicio de las funciones catastrales.*

*II. Suscribir los convenios de coordinación en materia de catastro que se requieran para el eficaz ejercicio de las funciones correspondientes, con dependencias y entidades de la administración pública federal y otras entidades federativas.”*

*“Articulo 43.- Para los efectos de los articulos 56, 57 y 58, de la ley, Se debera cubrir el pago de los derechos por los servicios Catastrales proporcionados, tales como: expedicion de cedula -avaluo catastral del area vendible y comercial, asignacion de Claves catastrales, registro y expedicion de cedula catastral de Cada lote o unidad de propiedad en condominio. Siendo más aplicable la fracción:*

*III. Proporcionar servicios catastrales oportunos y de calidad a los propietarios y poseedores de bienes inmuebles, así como a las dependencias e instituciones públicas.”*

Todo esto en coadyuvancia con:

*“Artículo 9.- Son atribuciones del Secretario de Hacienda;*

1. *Establecer las normas para la integración, conservación y actualización de los registros y sistemas de información necesarios para identificar y catalogar los elementos físicos, técnicos, administrativos, geográficos, estadísticos, fiscales, económicos, jurídicos y sociales que conforman el territorio del Estado.”*

*“Artículo 11.- Son atribuciones del Director de Catastro Urbano y Rural:*

*I. Dirigir, ordenar y vigilar, el debido cumplimiento de los objetivos del Catastro;*

*II. Dictar las instrucciones técnicas y administrativas a que deberán sujetarse las operaciones catastrales;*

*III. Vigilar el desarrollo de las funciones catastrales;*

*IV. Promover la determinación, actualización y modificación en su caso, de los valores unitarios de terrenos y construcciones.”*

Para efectos de la modernización de los registros públicos de la propiedad y catastros encontramos la ley del SNIEG en su artículo 62º *“El promoverá la adopción de métodos y normas técnicas en la capacitación de los datos objetivos del registro, en coordinación con las autoridades a las que competa la administración, directorios de personas físicas o morales, catastros, registros públicos de la propiedad y del comercio, padrones, inventarios y demás registros administrativos que permitan obtener la información”*

Marco normativo

NORMA MEXICANA IMNC. ISO 9004:2000,NMX-CC-9004-IMNC-2000.

*“Sistemas de gestión de calidad- directrices para la mejora del desempeño*

*El propósito de una organización es:*

*Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios y sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente; y*

*Obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades”*

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

Misión

Recaudar el impuesto predial en el municipio de Tuxtla Chico y conseguir la regularización a través de avalúos de predios para garantizar un padrón actualizado de contribuyentes.

Visión

Ser la dirección que ofrece servicios de calidad, interactuando con tecnología de punta y obteniendo información de primera generación; comprometida en la disminución de un padrón de contribuyentes morosos y actualización del registro de predios; con la responsabilidad de vigilar la aplicación de los impuestos, ser generador de confianza del contribuyente y crear en ellos una cultura para que emita su pago en tiempo y forma.

Valores.

En la aplicación de la *honradez* se ofrece al contribuyente dos opciones de pago, realizarlo en el área de cobro de catastro y mediante las instituciones bancarias. *Caridad, humildad* y *sencillez* ofrecer a los contribuyentes una comodidad y ambiente de cortesía. *Responsabilidad* y *compromiso* de atención al contribuyente brindando un buen servicio. Mediante la *honestidad* es la forma de dar confianza al contribuyente en el momento de informar la aplicación de lo recaudado. Dirigirse al contribuyente de manera *respetuosa* para crear en él un ambiente de confianza. La aplicación de la *justicia* es a través de un trato igualitario para todos los contribuyentes que asistan a realizar su pago. De manera eventual ser *tolerante* con los contribuyentes morosos en ofrecer facilidad de cubrir la aportación predial.

DIAGNÓSTICO FODA.

Medio Interno.

|  |
| --- |
| Fortalezas |
| Las leyes y normas catastrales federales y estatales, son de gran ayuda para el municipio, amparandolo y siendo un pilar de respaldo, justificando los conceptos que se cobran, así mismo, los importes que paga cada usuario. |
| El área de catastro cuenta con un lider capacitado y preparado para ocupar el cargo como directivo. |
| el catastro municipal cuenta con el recurso necesario para pagar la nómina del personal, provenientes de recursos del propio ayuntamiento. |
| Cuenta con una base datos que le permite identificar a los contribuyentes y para agilizar el trámite del pago predial. |
| La disponibilidad de los altos mandos para la mejora de la modernización del catastro municipal. |

|  |
| --- |
| Debilidades |
| El catastro municipal no cuenta con leyes municipales concretas que le permitan sancionar a todos aquellos usuarios morosos. |
| El área de catastro cuenta con tres personas y de ellas dos no están capacitados, son personal de apoyo. |
| Lo que se recauda a diario es insuficiente como para aplicar ese recurso de manera eficaz en otros insumos por eso es necesario el subsidio del ayuntamiento. |
| No cuenta con sistemas de bancarización de cobro del impuesto predial, así como la digitalización de cobro del mismo. |
| El catastro Municipal no cuenta con recursos propios como para hacerse cargo del abastecimiento de materiales que requiere el área para un mejor funcionamiento |

Medio externo.

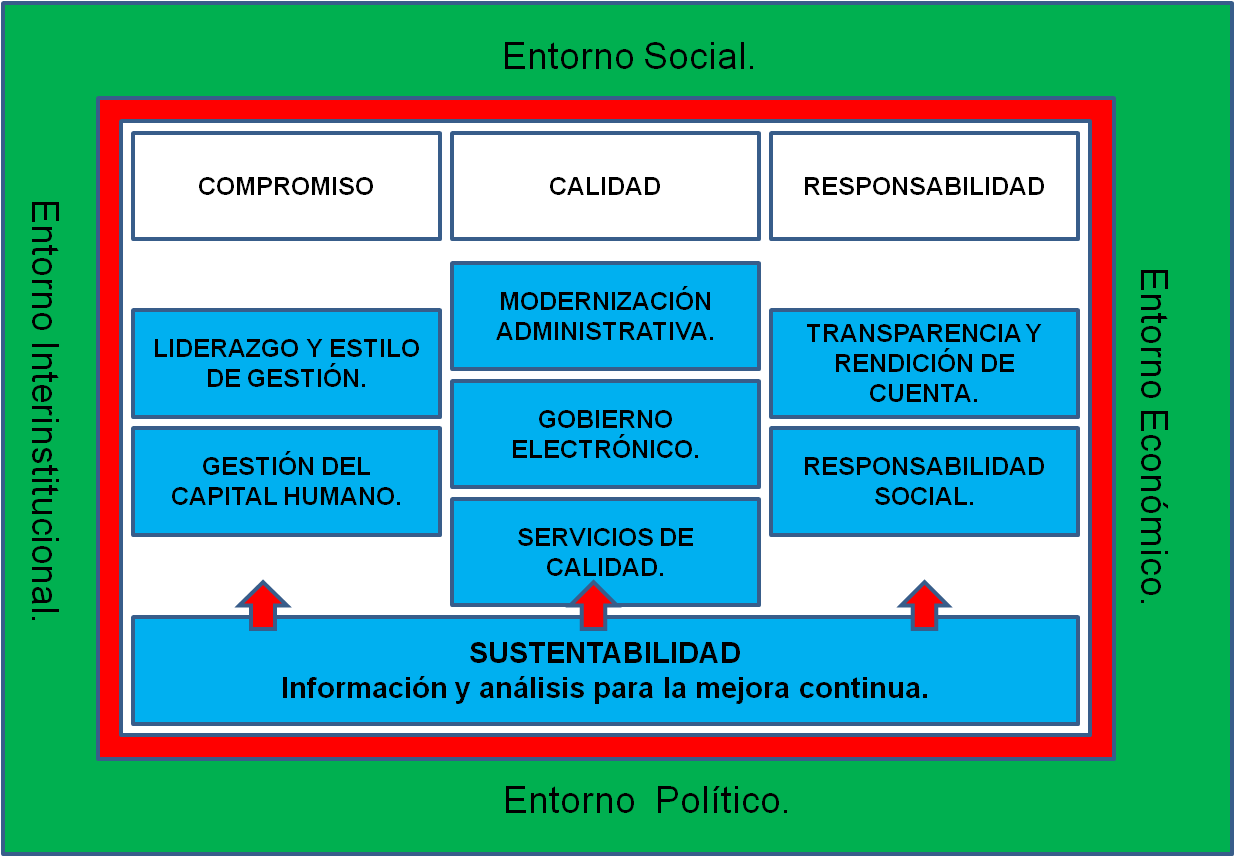
|  |
| --- |
| Oportunidades. |
| La legitimación de la recaudación, mediante la publicidad ofrecida por el gobierno del estado, de las obras efectuadas. |
| La secretaria de hacienda cuenta con un programa de capacitación. |
| Empresas de Tic's, que ofrecen software de bases de datos más eficientes. |
| Empresas ofrecen auditoría externa |
| Disponibilidad de los usuarios de realizar sus pagos catastrales. |

|  |
| --- |
| Amenazas |
| la desconfianza de la población en la aplicación de los recursos |
| Falta de programas externos de capacitación enfocados al catastro. |
| la mala aplicación del recurso por parte del gobierno federal y estatal. |
| Inconformidad de los usuarios por los malos servicios administrativos. |

CONCEPTO DEL MODELO DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

Estrategia directiva utilizando un conjunto de procesos, que le permite a la dirección de catastro del municipio de Tuxtla Chico modernizarse con nuevas formas e instrumentos de trabajo , estableciendo un beneficio mutuo entre servidores públicos y ciudadanos para brindar un servicio más eficiente.

ESQUEMA GRAFICO.



OBJETIVO GENERAL.

Modernización de Catastro Municipal de Tuxtla Chico para el 2015.

EJES ESTRATÉGICOS.

Nombre: Servicio de calidad.

Objetivo: Mejorar los servicios que brinda el personal administrativo mediante la capacitación continua, manuales, cursos y talleres.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| 1. El análisis y creación de un manual de operación para área de catastro. |
| 2. Crear campaña de concientización y empatía con personal administrativo para la mejora de servicios catastrales. |
| 3. Mejorar el espacio físico de espera del usuario en área de catastro. |

Nombre: Gestión de capital humano.

Objetivo: Profesionalizar a los servidores públicos mediante un programa de especialización enfocado al tema de catastro.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| Convenios con instituciones enfocadas en la especialización de los servidores públicos en materia de catastro |
| La contratación de personal ya calificado para ocupar los puestos directivos medios. |
| Expandir el área de recursos humanos para que sea competitiva y de calidad. |

Nombre: Responsabilidad social.

Objetivo: Enfocar sus actividades a tener una contribución proactiva al mejoramiento social mediante políticas económicas y ambientales sustentables.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| Establecer programas con enfoque sustentable, a mediano y largo plazo. |
| Generar una campaña publicitaria que se centre en mejorar la reputación social. |
| Incentivar la utilización de los medios electrónicos para reducir el uso de papelería. |

Nombre: liderazgo y estilo de gestión.

Objetivo: Buscar una mejora de gestión mediante el análisis de mercado y licitación de parte de la alta gerencia.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| La gestión de insumos en el mercado local que ahorren el gasto en los procesos de traslado, almacenamiento y manejo de los mismos. |
| Gestionar convenios de colaboración para la actualización y modernización de servicios generales. |
| Mejorar los procesos de gestión administrativa con capacitaciones al personal del área de catastro. |

Nombre: Gobierno electrónico

Objetivo: Agilizar los servicios de recaudación mediante la actualización de la base de datos y modernización de software y hardware.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| Adquisición de equipo de vanguardia a través de concertaciones con las empresas TIC's para actualización base de datos. |
| Capacitar a los usuarios y al personal para el uso de los equipos con la asesoría de técnicos especializados. |
| Crear sistemas de bancarización de cobro del impuesto predial, así como la digitalización del mismo. |

Nombre: Transparencia y rendición de cuentas

Objetivo: Transparentar los recursos recaudados e informándole a población el destino de los mismos mediante auditorías internas y externas.

|  |
| --- |
| Estrategias: |
| Calendarizar auditorías internas para ver el destino de los recursos ingresados. |
| Cumplir con los lineamientos de operación emitidos por la secretaría de hacienda para evitar sanciones administrativas. |
| Declarar anualmente su patrimonio los funcionarios involucrados para evitar el enriquecimiento ilícito. |

MONITOR DE SEGUIMIENTO.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| MONITOR DE SEGUIMIENTO | | | | | | | |
|  |  | Periodo de cumplimiento | |  | Estatus | | |
| Actividad | Area responsable | Inicio | Término | Medio de verificacion | En proceso | Concluido | Pendiente |
| Realizar el análisis de las actividades y procedimientos que se plasmarán en el manual, para que posterior mente se elabore. | Organización y Métodos | 01/01/2015 | 01/07/2015 | 1.- Reportes de avance emitidos por el área responsable. | x |  |  |
| Programar, organizar y ejecutar la promoción coordinada de cursos y talleres al interior del catastro municipal, con sus empleados operativos. | Promocion y difucion. | 01/01/2015 | 01/02/2015 | 1. Listas de asistencia a los cursos y talleres. 2.- El número de reconocimientos emitidos. 3.- Una evaluación sobre la campaña. |  | x |  |
| Realizar la compra de mobiliario y la remodelación del área de espera. | Recursos materiales. | 01/01/2015 | 01/04/2015 | Facturas del mobiliario. | x |  |  |
| La signación de los convenios de la alta gerencia con las instituciones concertadas. | Dirección. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | El número de convenios realizados. | x |  |  |
| Efectuar convocatorias para el reclutamiento de personal que cuente con los perfiles idoneos. | Recursos humanos. | 01/04/2015 | 01/07/2015 | El número de aspirantes registrados en la convocatoria. |  |  | x |
| Incrementar el número de personal en el área de recusos humanos. | Recursos humanos. | 01/04/2015 | 01/07/2015 | La plantilla de personal. |  |  | x |
| Vigilar el cumplimiento a las políticas de austeridad. | Vigilancia y seguimiento | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Reportes de supervisión. | x |  |  |
| Contratar a una empresa de marketing e imagen pública. | Promoción y difución. | 01/02/2015 | 01/05/2015 | Los resultados de las encuestas realizadas a la población. | x |  |  |
| MONITOR DE SEGUIMIENTO | | | | | | | |
|  |  | Periodo de cumplimiento | |  | Estatus | | |
| Actividad | Area responsable | Inicio | Término | Medio de verificacion | En proceso | Concluido | Pendiente |
| Emitir promociones y descuentos por el uso del pago electrónico. | Planeación. | 01/01/2015 | 01/04/2015 | El número de pagos realizados por los medios electrónicos. |  |  |  |
| Invitar a diversas empresas a licitación para suministro de insumos. | Dirección. | 01/04/2015 | 01/07/2015 | El número de propuestas técnicas y económicas recibidas. |  |  | x |
| La visita a instituciones que oferzcan servicios generales. | Dirección. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | El número de instituciones visitadas. | x |  |  |
| Cursos de capacitación administrativa. | Dirección. | 01/01/2015 | 01/07/2015 | Número de cursos impartidos. | x |  |  |
| Invitación a empresas TIC's para adquisición equipos. | Recursos materiales. | 01/01/2015 | 01/04/2015 | Número de equipos adquiridos. | x |  |  |
| Cursos de capacitación de usuarios y personal para el manejo de equipos. | Dirección. | 01/01/2015 | 01/04/2015 | Número de personas capacitadas. | x |  |  |
| Contratar los servicios bancarios e informáticos. | Recursos financieros. | 01/01/2015 | 01/02/2015 | El contrato con el banco. |  | x |  |
| Realizar auditorias internas a catastro. | Contraloria. | 01/06/2015 | 31/12/2015 | Número de auditorias realizadas, resultados de las auditorias, informes de auditoria. |  |  | x |
| Realizar informes mensuales de todos los movimientos financieros que se den en el área de catastro al organo encargado. | Dirección. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Acuses de los informes mensuales. | x |  |  |
| Emitir formatos a funcionarios catastro para presentar su declaración anual de su patrimonio. | Contraloria. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | El número de constancias de declaracion patrimonial. | x |  |  |

RESULTADOS ESPERADOS.

**Servicios de calidad:**

La mejora de los servicios que ofrece el catastro municipal de Tuxtla Chico; la profesionalización y capacitación en los procedimientos que satisfagan la necesidad de los clientes de manera eficiente y expedita, con valores y principios éticos como componente esencial para la mejora continua en atención y evaluación de conformidad con los usuarios.

**Gestión de capital humano:**

Mejorar la productividad de los trabajadores en base a su formación y experiencia, tomando en cuenta sus aportaciones, incentivando por medio de sus competencias, agentes económicos su actualización y desarrollo laboral, profesional y humano, todo esto encaminado en materia de catastro para lograr posicionarse como una empresa pública competitiva y de calidad.

**Responsabilidad social:**

Reforzar el compromiso de todos los miembros de catastro municipal de Tuxtla Chico, en lo individual como colectivo para sus actividades se enfoquen en una contribución constante al mejoramiento social, que sus operaciones sean sustentables en lo económico, social y ambiental, buscando la preservación del medio ambiente y el respeto por los valores éticos y la comunidad independientemente de los servicios ofrecidos.

**Liderazgo y estilo de gestión:**

La creación de sistemas para la gestión y dirección de calidad, desarrollando y promoviendo las competencias de la alta gerencia, que le permitan colaborar con las instancias necesarias para la actualización y modernización de la dirección de catastro del municipio de Tuxtla chico.

**Gobierno electrónico:**

Por medico de las TIC´s lograr la modernización y optimización en los procesos recaudatorios y la creación de bases de datos que permitan la agilización del cobro y su digitalización concientizando e incentivando tanto a trabajadores como a usuarios que conlleva la familiarización con estas tecnologías.

**Transparencia y rendición de cuentas:**

Convertir la transparencia y rendición de cuentas en componentes esenciales en los que se fundamentara sus acciones y responsabilidades para con la sociedad y para ello es necesario que la información se sujete al escrutinio de los interesados como mecanismo de evaluación y funcionamiento; reforzar los mecanismos de rendición de cuentas para abrir el canal de comunicación entre los usuarios y la empresa pública.

BIBLIOGRAFÍA.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley agraria. Última Reforma DOF 09-04-2012

Ley de catastro para el estado de Chiapas

Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Chiapas.

Ley de catastro del estado de Chipas. Ultima reforma mediante decreto 056 de fecha 31/12/09 publicada en el P.O. No 208 de fecha 31 de diciembre del 2009.

Reglamento de la Ley de Catastro del Estado de Chiapas

NORMA MEXICANA IMNC. ISO 9004:2000,NMX-CC-9004-IMNC-2000.

Material de clase