



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE ECONOMÍA



**“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN
COMO ELEMENTO COADYUVANTE EN LA
EFICIENCIA RECAUDATORIA,
CASO DE LA SUBTESORERÍA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL DISTRITO FEDERAL”**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADO EN ECONOMÍA

QUE PRESENTA

JOSÉ CARLOS PÉREZ ORDOÑEZ

DIRECTOR DE TESIS

DR. NICOLÁS MANDUJANO RAMOS

**CIUDAD DE MÉXICO
ABRIL, 2016**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. EL E-GOBIERNO.

- I.a Definición de Tecnologías de la Información.
- I.b Uso y Aplicación de las tecnologías de la Información.
- I.c Definición del E-Gobierno.
- I.d Casos de éxito en la aplicación de las tecnologías de la información en la Administración Pública del Distrito Federal.

CAPÍTULO II.

LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES.

- II.a Funciones Principales.
- II.b Ejes rectores del periodo de estudio. (2000-2014).
- II.c Implementación de innovaciones en las funciones.
- II.d Estructura de la Secretaría de Finanzas.

CAPÍTULO III.

LA INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS.

- III.a Contexto de Implementación.
- III.b Inicios de la Aplicación de las Tecnologías de la Información en la Administración Pública Federal.
- III.c Acciones Implementadas para la Incorporación de las Tecnologías de la Información a los procesos de recaudación.
 - Línea de Captura.
 - Formato Múltiple de Pago.
 - Página de Internet www.finanzas.df.gob.mx
 - PROMOCA- OVICA
 - Red de Auxiliares de pago.
 - Centros de Servicio de Tesorería.
 - Kioscos de la Tesorería.
 - Modernización de Administraciones Tributarias.
 - App Tesorería CDMX.

- Trámites en Línea.
- Teso-Subastas.
- Facturación en Línea.
- Sin Papel CDMX.
- Sistema de Devoluciones.
- Diversos Programas de Apoyo Social.

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información han tomado demasiada relevancia en la actualidad, que sería impensable la incorporación de los procesos tecnológicos a los procesos de recaudación de la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México.

Por lo anterior, el presente trabajo se origina con la intención de teorizar los beneficios que se han generado con dicha implementación de la tecnología en el gobierno, lo cual persigue una política fiscal de recaudación eficiente y creciente con el paso del tiempo, lo cual permite mayor presupuesto para el ejercicio de las funciones de la Administración Pública del Distrito Federal.

Asimismo, la ciudadanía exige métodos y procedimientos que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, lo cual se ve reflejado en la incorporación de las tecnologías en los procesos de recaudación para transformar los paradigmas de recaudación a través de herramientas informáticas en la Subtesorería de Administración Tributaria de la Secretaría de Finanzas.

Obteniendo como resultado, la agilización de los trámites y simplificación administrativa, incentivando a los contribuyentes al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales con más y mejores servicios de gobierno ofreciendo facilidades para el pago de impuestos y derechos, teniendo como beneficios en sintonía con las políticas y principios de ejercicio de las funciones que le dan origen a la propia Secretaría, dando prioridad al cumplimiento a las acciones de transparencia, rendición de cuentas y protección de datos personales.

Asimismo, se pretende la reducción de los costos en los procesos de recaudación para la realización de los trámites y servicios que se brindan en el gobierno con la incorporación de sistemas, nuevas tecnologías y procesos más confiables que permiten el incremento en la competitividad de la Ciudad y con la liberación e incremento de los recursos propios para la generación de programas de apoyo y el cumplimiento del principio de equidad.

De esta manera, dicha implementación estará determinada en demostrar la importancia que ha generado la creación y la asimilación de las tecnologías de la información en la vida cotidiana. Derivado de los avances

tecnológicos, que ha creado la necesidad de incorporarlos a las actividades diarias con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las mismas.

Particularmente, el enfoque del trabajo está dirigido a la incorporación de dichas tecnologías en los procesos de recaudación de la Secretaría de Finanzas en la Ciudad de México con el objetivo de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales de la ciudadanía, lo que estará reflejado en los niveles de la eficiencia en la recaudación a partir de la implementación de las tecnologías a la actualidad, teniendo como periodo de estudio el comportamiento de las variables del periodo de estudio 2000 – 2014, que a raíz de la implementación de las tecnologías de la información y la asimilación por parte de la población objetivo, se traduce en mejores servicios provistos y mantenimiento o crecimiento de la recaudación de la Ciudad.

Las Tecnologías de la Información están condicionadas por el éxito y la aceptación por parte de la ciudadanía ya que mucho depende de la asimilación el resultado de dicha implementación, que a través de la Subtesorería de Administración Tributaria de la Secretaria de Finanzas implementa procesos de recaudación novedosos e innovadores que se manifiestan directamente en las cifras de recaudación de la cuenta pública de la Ciudad de México permitiendo una mayor eficiencia recaudatoria. Lo cual como resultado ha aperturado la posibilidad de mantener Finanzas Públicas sanas gracias al comportamiento e incremento de los recursos locales que permite mayor presupuesto de acción para la generación de programas de apoyo sociales para cumplir con el principio de equidad favoreciendo a los grupos vulnerables y adultos mayores a través de la transferencia de recursos con los programas sociales.

Para ello, se realizara la evaluación de las finanzas de la cuenta pública de los impuestos locales y la medición de la eficiencia recaudatoria del periodo de estudio 2000- 2014, para comprobar mediante la evolución de los ingresos a través del periodo de estudio, que a pesar de las dificultades de la economía se comportan de manera constante y positiva; y el uso de los mismos en los programas de apoyo de carácter social. (Seguro de desempleo, Becas a estudiantes, Apoyos económicos a Adultos Mayores, Programas de Mejoras a la Ciudad) se puede comprobar con el análisis de las variables estudiadas que la implementación de las tecnologías de la información permite optimizar los recursos financieros, con la mejor asignación del presupuesto, materiales con el ahorro y los planes de austeridad derivado del manejo electrónico de los archivos, y el humano al

agilizar la atención reduciendo los servicios y costos de la aplicación de recursos humanos de manera intensiva.

Así mismo demostrar que el aprovechamiento al máximo de las tecnologías de la información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en sintonía con la optimización de los recursos materiales, financieros y humanos se ven reflejados en la simplificación administrativa, permitiendo de esta manera la agilización de los tramites que realizan los contribuyentes y favorecer a la transparencia, la calidad en el servicio público y la disminución u probable eliminación de la corrupción, mejorando la relación y percepción gobernante y gobernado, concluyendo de esta manera con la Modernización Tributaria de la Administracion Publica del Distrito Federal.

Por tal motivo, el incentivo de la investigacion es demostrar a través del objetivo principal, que la implementación de las tecnologías de la información en los procesos de recaudación, permite que se innove en los procesos que se vuelven más amigables en percepción del ciudadano que permite que ante la facilidad de realizar los pagos de sus obligaciones fiscales.

Para el desarrollo del presente trabajo, se divide en tres grandes capítulos a través del cual de manera sistemática y abarcando de lo general a lo particular, como a continuación se describe cada uno de los capítulos.

En el primer capitulo, denominado **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. EL E-GOBIERNO**, se pretende fundamentar a través de un marco teorico y conceptual, el origen de las Tecnologias de la Información y sus características, además de sus usos cotidianos y la aplicación e incorporación en las actividades, para posterior proceder a la conceptualización del E- Gobierno, que nos mostrara la incorporación de la tecnología al sistema gobierno y a la provisión de los servicios de gobierno, además de mostrar los beneficios que se obtienen al invertir en la adquisición de la tecnología y su correcta aplicación.

En el segundo capitulo, el cual lleva el nombre **LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES**, se aborda un marco histórico acerca del origen de la dependencia que nos ocupa, además de mostrar su marco jurídico que rige sus acciones y funciones, a través de las cuales con el desglose de la estructura orgánica se identifica el marco de la Subtesorería de Administracion Tributaria, objeto del presente estudio; además de

mostrar las tendencias del ejercicio de las funciones detalladas en los Planes de Desarrollo, que marcan la pauta y rigen el actuar de la Administración Pública del Distrito Federal, por último se muestra un contexto de implementación de las acciones de innovación con la adquisición de la Tecnología para la implementación en sus procesos de atención y recaudación.

Para concluir el presente trabajo se incluye el tercer capítulo titulado **LA INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS**, se hace un estudio a detalle de las acciones en concreto que se han implementado en la creación de herramientas tecnológicas que permiten la agilización así como la reingeniería de los procesos, ambos con la intención de cumplir el objetivo de mejorar la percepción de la ciudadanía de los servicios de gobierno con la incorporación de las tecnologías y tomar la tendencia de convertirse en un gobierno digital que provea más y mejores servicios.

De esta manera y a lo largo de la investigación, y con la experiencia adquirida durante mi estancia como colaborador en la Secretaría de Finanzas, he adquirido conocimientos de causa, al iniciar el camino en los Centros de Servicio Tesorería desempeñando las funciones de Orientador Fiscal, para posteriormente incorporarme en los Kioscos de la Tesorería como Facilitador Fiscal, para por lo consecuente integrarme al equipo de la Subdirección de Optimización Operativa como Coordinador de Kioscos de la Tesorería y actualmente formar parte de la Subdirección de Centros de Servicio como Supervisor de Centros de Servicio Tesorería; ambas Subdirecciones pertenecientes a la Dirección de Modernización Tributaria adscrita a la Subtesorería de Administración Tributaria de la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México.

Por tal motivo, y con la experiencia descrita en cada uno de los proyectos que se emprenden en la Subtesorería, más la investigación correspondiente al presente trabajo, se busca comprobar que dicha adquisición de la tecnología aunado a su correcta utilización en los servicios de gobierno que se provee a la ciudadanía dotando de opciones relacionadas a herramientas útiles que diversifican las opciones de cumplir las obligaciones fiscales de manera voluntaria en sintonía con las acciones emprendidas, justificando así el gasto en la inversión con un resultado productivo en el incremento de la recaudación de la Ciudad a causa de la innovación e implementación de la

estrategia de la Modernización Tributaria a dichos procesos endémicos a sus funciones.

Capítulo I

Las Tecnologías de la Información

El E-Gobierno

I.a Definición de Tecnologías de la Información.

Antecedentes

La inclusión de Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión pública se da en el marco de la teoría de la Nueva Gerencia Pública, que postula la necesidad de mayor flexibilidad en el actuar público para dar mejor respuesta a las situaciones complejas a las que se enfrenta la Administración Pública en la provisión de servicios de gobierno.

Otras cuestiones de relevancia consideradas para el establecimiento de programas de gobierno electrónico, son la emisión de una imagen de modernidad y transparencia, de mejoramiento en la operación interna con la reingeniería de los procesos de ejercicio de las funciones de los servidores y fortalecimiento de sus relaciones con el ciudadano (**Lobet-Maris y Terwangne, 2007; Welp, Urgell y Aibar, 2007; Martínez, 2005; Aibar y Urgell, 2007, “ De l’e e-gouvernement au gouvernement en réseau: questions pour la recherche en sciences sociales**), reformas indispensables para acrecentar la credibilidad y la confianza y la participación ciudadana, además de contribuir a la transparencia y rendición de cuentas.

Un argumento adicional esgrimido por los impulsores del uso de gobierno electrónico es que el modelo burocrático weberiano tradicional ya no permite dar respuesta a los nuevos problemas que afrontan quienes ejercen los poderes públicos (**Welp et al, 2007, “From Bureaucreatic Administration to network Administration, An empirical Study on E-Government Focus on Catalonia”**), las demandas de los contribuyentes cada vez son más exigentes y se ve imposibilitado el sistema de gobierno pues este modelo rígido no propicia la evaluación constante y la innovación; limita la comunicación y favorece la ineficiencia, constituyéndose en un obstáculo

para la prestación de servicios gubernamentales en las condiciones de satisfacción demandadas por los ciudadanos y, en general, para el perfeccionamiento de la Administración Pública.

La composición del gobierno electrónico puede tener diferentes grados de evolución, pues comprende desde la colocación de información en diferentes medios electrónicos –sean páginas web, kioscos interactivos o mensajes cortos por telefonía celular MSM- hasta la realización de transacciones e interacciones con diferentes usuarios utilizando aplicaciones web 2.0 (**Gómez, 2007; Chun, Shulman, Sandoval, y Hovy, 2010, “Government 2.0: Making connections between citizens, data and government”**).

Su puesta en marcha posibilita, por ejemplo, el cobro de derechos por servicios prestados, la expedición de documentos, compartir información de carácter oficial o interactuar con los usuarios de manera instantánea con el adecuado aprovechamiento de las Tecnologías de la Información. Hasta ahora, el medio más utilizado para divulgar los resultados de la gestión gubernamental es el portal electrónico, el cual está asociado con menores costos y mayor alcance de beneficiarios en la población objetivo.

Materializando su intención reformista, el gobierno federal de la República Mexicana dispuso de un portal electrónico en internet que vincula todas las dependencias de la administración pública centralizada; asimismo, ofrece servicios, datos, transacciones y por supuesto un apartado de transparencia en el que se detalla información más especializada. Las 32 entidades federativas que componen la República Mexicana también cuentan con portales electrónicos. No puede decirse lo mismo de los municipios, pues del total -2440- sólo un 45 por ciento de ellos tienen página Web (**Sandoval y Mendoza, 2011, “Ranking de Portales de Gobierno Electronico Municipal: en Política Digital.”**).

Como apuntan **Andrade y Yedra (2007, “Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes”)**, la idea de un Estado sustentado en las TIC ha generado esperanzas de alto impacto porque su instauración se asocia tanto con la transparencia y control de la Administración Pública con mejoras en los procesos internos, propiciando con ello actos organizados y legítimos. Igualmente, tanto **Rousseau y Schmitt (2007 “Quels levier d’action pour la dematerialization des flux dans les administration publiques”)** como **Fang (2002, “E- Government in Digital Era: Concept, Practice and Development”)**, sostienen que la utilización de

gobierno electrónico incrementa la transparencia y modifica la gestión de las organizaciones públicas al actuar diario, lo cual beneficia a la ciudadanía a través del cumplimiento de las funciones. Con el paso del tiempo, la tecnología se ha ido incorporando cada vez más a las actividades cotidianas, con la intención de facilitar y agilizar los procesos de atención.

Las Tecnologías de la Información, auxiliado del internet y los equipos adecuados, permiten realizar cualquier tarea de forma ágil, rápida y eficaz. Lo cual, al incorporarse a los procedimientos de atención de los servicios de gobierno, se encuentran grandes resultados, relacionados directamente con la reducción de los tiempos de espera y la simplificación administrativa con la optimización de los procesos y la reducción de la solicitud de requisitos para la realización de trámites que se traduce en la simplificación normativa.

Para ello, habrá que definir a las Tecnologías de la Información. Y de las cuales se enlistaran a continuación, las que se han considerado relevantes, para proceder a la formulación de una definición propia que permita visualizar el contexto del presente. La siguiente aproximación al tema que nos refiere consta de definiciones de diversos fragmentos de Conceptos y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la Literatura, recopilado por Eugenio Rivera Urrutia, plasmada en Nueva Economía, gobierno electrónico y reforma del Estado:

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos, (texto, imagen, sonido...).

Es indispensable pensar en ellas junto con la integración de una computadora y una conexión a internet como elementos básicos para su implementación, siendo de esta manera considerado al internet como un salto cualitativo de gran magnitud para poder llevar a cabo el objetivo de la asimilación de las tecnologías, que cambia y redefine los modos de conocer y relacionarse del hombre.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen su origen en el flujo de información y su intercambio que se convirtieron en desafíos de importancia fundamental para los procesos de cambio que se configuraron

en todos los países, con tendencias directas a la democratización y los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación.

Se define a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como las innovaciones en microeléctrica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica, que permiten el proceso y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de las redes de comunicación.

Las Tecnologías de la información, son las tecnologías que se utilizan para la gestión y transformación de la información y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. (Fountain, Jane. Building the Virtual State Information Technology and Institutional Change)

Por lo que es necesaria la interacción con una Sociedad de la Información que habilite las capacidades universales de acceder y contribuir a la información a las ideas y el conocimiento, lo que hace posible promover el intercambio y el fortalecimiento de los conocimientos en su conjunto a favor del desarrollo, permitiendo un acceso equitativo a la información para actividades económicas, sociales, políticas, sanitarias, culturales, educativas y científicas, dando acceso a la información que se encuentra en el dominio público.

Las TIC generan ventajas múltiples tales como un público instruido, nuevos empleos, innovación, oportunidades comerciales y el avance de las ciencias.

Se considera las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona), como la multidireccional (uno a mucho o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel

sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

La tecnología digital, junto a la aparición de los ordenadores, permite a la humanidad progresar rápidamente en la ciencia y técnico, alimentando el herramienta más poderosa, la información y el conocimiento.

Las Tics han transformado la manera en la que se desarrolla el trabajo liberando procesos y cargas más pesadas, optimizando recursos y convirtiendo los procesos más productivos, lo que permite que se pueda producir más, mejor y con menor inversión de recursos y tiempo.

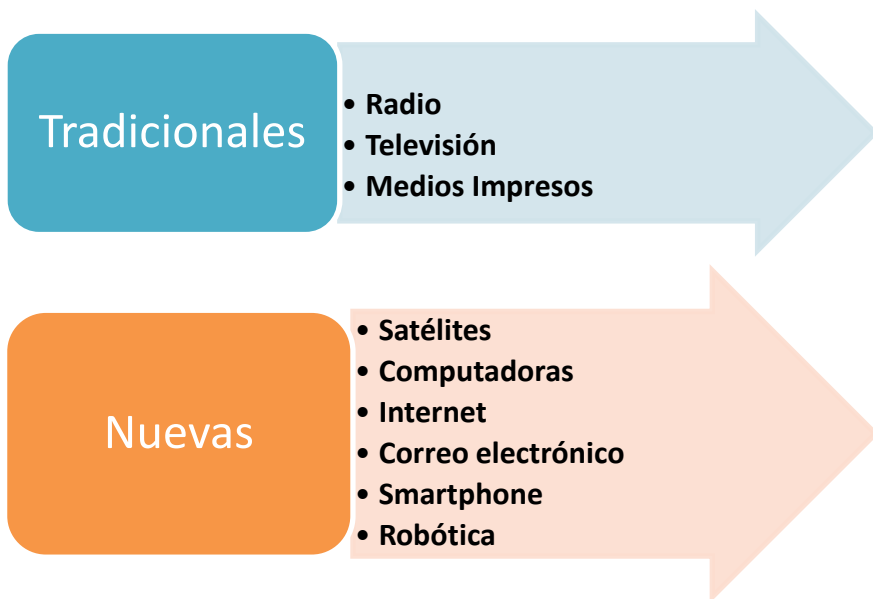
Las Tecnologías de la Información y Comunicación son los instrumentos científicos y de ingeniería aplicados a la información y a la comunicación, que tienen como finalidad acercar y facilitar el uso para la ciudadanía. (Rivera Urrutia Eugenio. La Construcción del gobierno digital como un problema de innovación institucional)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han sido utilizadas como una herramienta para incrementar la eficiencia y transparencia de los servicios gubernamentales. Las TIC han ayudado a la administración pública a cambiar la forma tradicional de proveer servicios y brindar información, por medio del internet; es posible publicar información de interés público, hacer transacciones e inclusive pago de servicios.

La tecnología por si sola no produce cambios en las organizaciones o en las sociedades, sino en el momento hasta que se producen los procesos y mecanismos de implementación de la tecnología en la ciudadanía (**The e-Government Imperative, Organization for Economic Cooperation and Development, OECD, 2003**).

Las Tics se definen como los instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos, las TICS son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea, la aplicación de la tecnología busca reducir la brecha digital para la construcción de la Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento.

Las Tics se dividen en:



Todas las anteriores, con la intención de la optimización del manejo de la información y el desarrollo de la comunicación que permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia que abarcan la experiencia humana. (Jose Ramón Gil, **El Gobierno electrónico en México.DF:CIDE**).

Lo anterior, permite que se creen sistemas de información en red basados en un protocolo común con herramientas que las personas usan para compartir, distribuir y reunir información a través de redes de comunicación.

Por tal motivo, se considera a las Tecnologías de la Información como el elemento que revoluciona la forma de interactuar entre los agentes, a manera de crear, preservar y almacenar la información, con la intención de agilizar y mejorar las actividades de la vida diaria.

I.b Uso y Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Contexto de la Implementación.

El gobierno de la Ciudad de México, en específico en la Tesorería de la Secretaría de Finanzas se ha propuesto en sintonía con el **Plan de Desarrollo 2012-2018** y su similar antecesor, la implementación de las tecnologías de la información para lograr objetivos específicos y alcanzar metas de satisfacción en la atención de los servicios de gobierno.

Historia del gobierno electrónico en México

En México la integración de las nuevas tecnologías a la administración pública inició en 1971 con el Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática (CTCUI), trabajo que fue reformulado posteriormente por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

A mediados de 1993, el Instituto de Estadística, Geografía e Informática convocó a especialistas del sector público, académico y privado para integrar el grupo consultivo de política informática. Su misión consistió en analizar la situación del país y proponer recomendaciones sobre políticas informáticas; en Octubre de 1994 se publicó el documento “**Elementos para un programa Estratégico en informática**”.

Posteriormente, se realizaron foros de discusión en torno a este documento y las recomendaciones surgidas en estos formaron parte del **Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000**, en el cual se concede importancia especial al uso y desarrollo de las tecnologías como herramienta de apoyo para lograr los objetivos nacionales.

El día 1 de diciembre de 2000, Vicente Fox Quesada, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos pronunció las siguientes palabras: -Doy instrucciones al Secretario de Comunicaciones, a Pedro

Cerisola, de iniciar a la brevedad el proyecto e-México, a fin de que la revolución de la información y las comunicaciones tenga un carácter verdaderamente nacional y se reduzca la brecha digital entre los gobiernos, las empresas, los hogares y los individuos, con un alcance hasta el último rincón de nuestro país”.

En diciembre de 2001, se asigna la Coordinación General del Sistema Nacional e-México a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de un Coordinador Operativo, dándole personalidad jurídica.

Posteriormente, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes firmó el 15 de Julio de 2002, los convenios intersecretariales de conectividad e-México con las Secretarías de Educación Pública, Salud, Desarrollo Social, el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y el Centro de Desarrollo Municipal, mediante este convenio se inició el proceso de intercomunicación de las grandes microregiones del país.

El uso de las Tecnologías de la Información, constituye una ventaja competitiva, la cual consiste en la capacidad de acceder a la información pública y hacer uso de los servicios en línea de manera permanente e ininterrumpida.

Por lo tanto, es posible afirmar que el uso del e-gobierno facilita en la perspectiva del deber ser; la interacción, la mejora en la prestación de los servicios públicos y la capacidad de respuesta de los ciudadanos por lo que como resultado puede transformar la eficiencia y la transparencia gubernamental, mejorar el nivel de confianza de los ciudadanos e incluir su participación en asuntos políticos. de esta manera acercarse cada vez más hacia la tendencia de integrar un E-Gobierno que beneficie a la ciudadanía.

El Plan Estratégico para el Desarrollo y Competitividad de la Ciudad de México establece el objetivo de ampliar los niveles de conectividad del Distrito Federal, el uso de las tecnologías del conocimiento y de medios electrónicos como el internet, que permitan la inclusión de las empresas de la Ciudad a nuevos mercados, tecnologías y nichos del conocimiento a nivel global.

En el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, pudieran acercarse a la ciudadanía, tanto para informar como para prestar servicios en línea, y se fomentara si la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Asimismo, se produce un cambio organizacional por medio del cual se realiza una modificación estructural, se reformulan los procesos y se capacita al personal en las innovaciones que con lleva y así alcanzar la eficiencia.

Definición del E-Gobierno.

El gobierno electrónico, constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. Destaca la importancia que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales.

Además, que el uso de dichas tecnologías transforma las modalidades en las que se relaciona el gobierno con los usuarios (personas y empresas) y, en consecuencia, implica modificaciones en cada uno de los actores involucrados.

Gobierno electrónico, se define como la aplicación en el sector público de tecnologías de la información y la comunicación, de cambios organizacionales y nuevas competencias con vista a mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y a reforzar las bases de la política pública. Algunos de los objetivos que persigue son: garantizar mayor transparencia y facilitar la comunicación en la gestión pública. Entre las principales herramientas utilizadas se encuentran los portales electrónicos y páginas web, que son ya de uso generalizado en México.

El e- gobierno es el uso que las instituciones gubernamentales hacen de las múltiples tecnologías de la información y comunicación para lograr una mejor interacción en los niveles de gobierno y la sociedad con miras a modernizar y aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, enfocar las actividades hacia el usuario-ciudadano otorgando información sobre aspectos relevantes , prestar servicios de calidad, realizar procesos en línea y hacerlos expeditos y fortalecer la transparencia y la participación.

El Banco Mundial, asegura dentro del Programa de la OECD sobre gobierno electrónico en la integración regional, material dispuesto en su pagina, a través del cual se define al

“...gobierno electrónico, como el uso que le dan las agencias gubernamentales a las tecnologías de la información y la comunicación con la capacidad de transformar las relaciones con ciudadanos, empresas y otras instituciones de gobierno. Estas tecnologías pueden servir para una gran variedad de fines: entregar un mejor servicio a los ciudadanos y empresas, fortalecimiento de la ciudadanía con el acceso a la información y el manejo más eficiente del gobierno. Los beneficios pueden ser menor corrupción, incrementar la transparencia y la reducción de costos...”

Asimismo, cuando es ...**“orientado a la reforma, consiste en promover la eficiencia, la calidad y la transparencia de los servicios públicos mediante el suministro de aplicaciones de gobierno electrónico integrados a nivel regional...”**

A través del cual se dispone a trazar directrices para la implementación y asimilación de las tendencias para la integración de un gobierno electrónico.

Iniciativas del Gobierno Electrónico en México.

En México, se tiene la particularidad que la asimilación de la tecnología se ve retrasada hasta los años 90, cuando se inicia por parte del gobierno el equipamiento de infraestructura tecnológica durante el gobierno del Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León (1995-2000) con el **Programa de Modernización de la Administración Pública**, en el que se le atribuye a las TICS el papel central en todo los proyectos de modernización administrativa que emprendan las dependencias y entidades para mejorar la calidad y oportunidades los servicios públicos, así como hacer más eficientes los procesos de toma de decisiones, la administración de recursos y la racionalización de los sistemas de trabajo, observando la congruencia con el **Programa de Desarrollo Informático 1995-2000**.

A inicios del periodo de gobierno del presidente Vicente Fox Quesada (2001-2006), se crea la Oficina de la Presidencia para la Innovación y la Calidad Gubernamental, a través de la cual se diseño la **Agenda del Buen Gobierno**, quien será la rectora de la implementación de la innovación por la estrategia de Modernización Administrativa.

En el mes de septiembre de 2009, el presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, instruyó al C. Titular de la Secretaría de la Función Pública profundizar las acciones en materia de reforma regulatoria y derogar todos aquellos acuerdos, oficios, decretos o reglamentos cuya necesidad no quedara plenamente justificada, con el propósito de mejorar la eficiencia institucional y la calidad de los servicios que brindan las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

El trabajo consistió en la simplificación de la normatividad que enmarca la operación de adquisiciones, arrendamientos y servicios; auditoría, control, obra pública, recursos financieros, recursos humanos, servicios personales, recursos materiales y servicios generales, tecnologías de la información y transparencia. Para cada una de las temáticas mencionadas se especificaron también procesos y subprocesos eficientes y eficaces, definiendo responsables de sus actividades y los documentos necesarios para realizarlas.

La estrategia de desarrollo del gobierno digital en nuestro país, coordinada por la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Gobierno Digital, impulsa la utilización óptima de las tecnologías de información y de comunicaciones para hacer más eficiente la gestión gubernamental, proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la sociedad, transparentar la función pública en todos los ámbitos de gobierno y combatir las prácticas de corrupción al interior de las oficinas gubernamentales.

La Secretaría de la Función Pública a través del “**Acuerdo por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital**”; publicado en la Gaceta Oficial de la Federación, Transparencia, Buen Gobierno y Combate a la corrupción en la Función Pública, menciona que la Agenda del Buen Gobierno se integra de seis estrategias:

1. **Un gobierno transparente** para recuperar la confianza de la sociedad.
2. **Un gobierno profesional** que cuente con personal de calidad en el servicio público.
3. **Un gobierno de calidad** que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda.

4. **Un gobierno digital** que le permita al ciudadano desde cualquier lugar que su casa, oficina o centro comunitario digital de e- México acceder a información o servicios.
5. **Un gobierno con mejor a regulatoria** que garantice que la sociedad y los servidores públicos puedan realizar trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.
6. **Un gobierno que cueste menos** para ofrecer mayores servicios a la sociedad

Comienzo del E-Gobierno

El Gobierno Digital en México, constituye un componente importante del Sistema Nacional e-México. Para promover una mayor eficiencia y efectividad en la gestión gubernamental, se intensificó la incorporación de esquemas digitales, particularmente el uso de Internet, como la herramienta principal de trabajo al interior de cada una de las unidades que conforman la Administración Pública Federal.

El impacto que el gobierno electrónico ha tenido en la mejora de la eficiencia, la mejora de la calidad de los servicios, en el incremento de la efectividad de las políticas y en la mejora de la confianza del ciudadano en el gobierno.

Desde ese momento, se consideran dos enfoques para el uso de las tecnologías en el ejercer de las Administraciones Publicas.



Para el caso específico de México, se comienza con la iniciativa de la Agenda del Buen Gobierno y el sistema nacional e-México a través del cual se busca causar impacto en la mejora de la eficiencia, la mejora en la calidad de los servicios públicos, el incremento en el impacto y efectividad de las políticas y en la mejora de la confianza del ciudadano en el gobierno.

I.c Definición del E-Gobierno.

Para contextualizar la idea del e gobierno y sus funciones específicas para entender la aplicación e implementación de dichas acciones en la economía mexicana. Se incorporan distintas definiciones de diferentes entes para ampliar la perspectiva.

La UNESCO a través de su portal oficial en documento denominado Gobernabilidad electrónica. Fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica, define al

“...e-gobierno como el uso de las TIC y su aplicación por parte del gobierno para proveer información y servicios públicos a las personas...”

Jon P Gant, destacado profesor de la Universidad e Illinois y asociado de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, afirma a través de su documento **Gobierno Electronico en México: ¿Mito y Realidad? Descripción, análisis y evaluación del gobierno digital en México** dice que,

...”el gobierno electrónico además de utilizar las TIC, para ofrecer servicios de gobierno, utiliza internet y la www. (red) para la entrega de servicios y la difusión de la información”...

Darrel West, a través del documento, **“The Impact of revitalized management practices on the adoption of information technology: A national survey of local governments. Public Performance & Management Review pp. 223-253 vol. 24 no. 3**, lo define como:

“...el uso en el sector público de internet y otros dispositivos digitales para ofrecer servicios, información y la democracia por si misma...”

El e-gobierno o gobierno electrónico, es una herramienta inserta en la sociedad de la información con el objetivo de facilitar a los gobiernos brindar servicios de calidad de forma inmediata, reduciendo costos en los procesos, además de promover un acercamiento a los ciudadanos mediante el otorgamiento de información útil, lo cual estará determinado de acuerdo al grado de avance en infraestructura, tecnológico, reingeniería de procesos y diseño de sitios web, así como las medidas creadas para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la seguridad.



- * cercanía a la ciudadanía
- * brindar servicios de calidad
- * transparencia
- * rendición de cuentas
- * participación ciudadana

- * tiempos de espera
- * reducir costos de operación de los procesos

El Banco Mundial, a través de su documento **Information&communications Technologies**. E- Government: Definition of e-Government, consultado a través de su página de internet, define al

“...gobierno electrónico como el uso que le dan las agencias gubernamentales a las tecnologías de la información y la comunicación con la capacidad de transformar las relaciones con ciudadanos, empresas y otras instituciones de gobierno. Estas tecnologías pueden servir para una gran variedad de fines: entregar un mejor servicio a los ciudadanos y empresas, fortalecimiento de la ciudadanía con el acceso a la información y el manejo más eficiente del gobierno. Los beneficios pueden ser menor corrupción, incrementar la transparencia y la reducción de costos.”

El gobierno electrónico, se refiere al uso de las TIC para mejorar la efectividad, eficiencia y transparencia de un gobierno. Puede ser vista en una forma simplista como servicios en línea para los ciudadanos, pero en un sentido más amplio se refiere a la transformación de un gobierno habilitado por la tecnología, con la intención de reducir costos, mientras promueve el desarrollo económico, se incrementa la transparencia se facilita, la entrega de servicios, mejora la administración pública y se avanza hacia una sociedad basada en información.

Alcock y Lenihan que a través del documento **ChangingGovernment vol. 2, results of the crossing Boundaries. Cross- Country** se define al

“...gobierno electrónico como inteligente, organizado alrededor de la gestión y utilización de la información. El gobierno inteligente es esencial en una sociedad donde la información se ha convertido en una pieza fundamental...”

El gobierno se sustenta en una dinámica mezcla de metas estructuras y funciones que se relacionan con múltiples variables; por lo tanto, el gobierno electrónico se considera una iniciativa que permite incorporar a la tecnología para mejorar en general todas las funciones servicios y operaciones del gobierno (**Electronic government: a visión of a future that is already her. Siracuse Law Review, volumen 52, Number 4, La Vigne. M, 2002**).

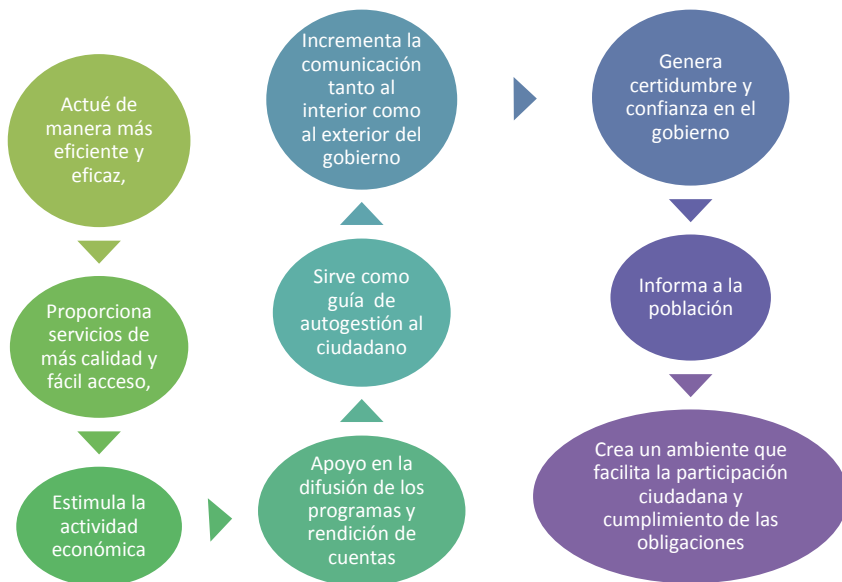
La OECD dio a conocer la definición y la clasificaciones de los bienes de las TIC, basadas en la labor del Grupo de Trabajo de la organización sobre Indicadores para la Sociedad de la Información y del documento denominado **Future of e-government: Agenda 2020**, OECD consultados a través de su portal de internet, define al

“...gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación particularmente de Internet como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno...”

El e-Gobierno, se refiere al empleo del Internet y las TICS para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos.

El e-Gobierno, también tiene como objetivo la participación más amplia de los ciudadanos en proceso y gestión de los gobiernos, así como en la toma de decisiones y fomentar la transparencia como una medida preventiva de la corrupción.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación junto con la gestión en la Administración Pública trae como resultado los siguientes beneficios:



Por lo tanto, se considera que la implementación en la Administración Pública, abre la posibilidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales que se relaciona estrechamente con los siguientes puntos:

- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno.
- Aplicación de las Tecnologías de la Información en sus procesos de atención.
- Implica la organización y la función de gobierno en lo relativo al acceso a la información o prestación de servicios o realización de trámites y participación ciudadana.
- Optimización de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.

La estrategia de Gobierno Digital se integro de siete líneas de acción:



Para mayor abundamiento, se enumeran cada uno de los puntos con mayor detalle:

- 1.- enfocada a una red común de la Administración Pública Federal con intranet gubernamental para facilitar la comunicación entre los entes Públicos.
- 2.- para transformar a las dependencias de la Administración Pública Federal en organizaciones inteligentes con el uso de herramientas adecuadas para la correcta comunicación.
- 3.- con la innovación de los procesos internos y externos se busca tener la simplificación administrativa que permita agilizar .
- 4.- cuyo objetivo primordial es unificar el acceso a los servicios ofertados, ya sea de manera presencial o mediante medios electrónicos.
- 5.- como ventanilla única para acceder a los servicios de gobierno federal, a través del cual se puede obtener información acerca de los trámites y servicios de gobierno.
- 6.- con la implementación de mecanismos electrónicos que permitan la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones o con la generación de los medios para recibir las opiniones por medios electrónicos.
7. para el gobierno digital que comprende una estructura organizacional horizontal basada en los responsables de las TIC de la APF.

Dentro de los beneficios de la implementación se encuentran los siguientes:

- a) Proveer de información la mejora de la eficiencia en las unidades administrativas internas.
- b) Actividades que conducen a la informatización de la entrega de servicios proporcionados por varias unidades administrativas internas.
- c) Actividades que conducen a proveer a los ciudadanos de acceso a los servicios públicos en línea y a toda la información relevante acerca de estos



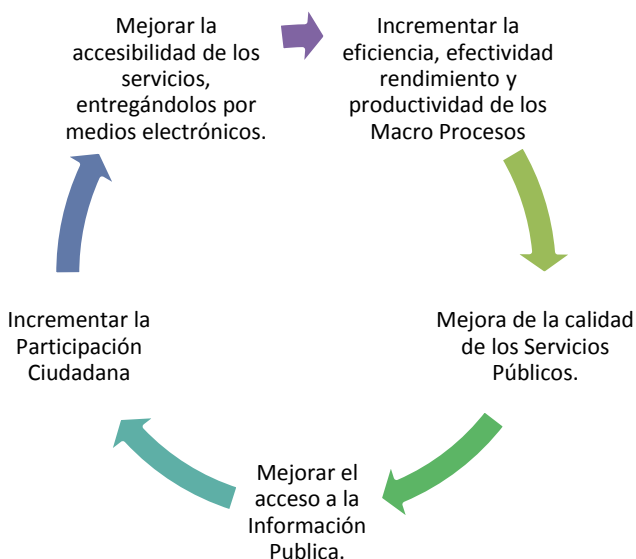
Misión del E-gobierno.

Aprovechar el potencial de las tecnologías de la información en un proceso integral de innovación continua para prestar servicios de calidad con vocación social.

Visión del E-gobierno.

Ser un gobierno de clase mundial que hace uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones para ofrecer servicios de alto impacto en la sociedad mexicana.

Objetivos



A través del E-Gobierno, se ha logrado una mayor interrelación entre gobierno y ciudadanos, se ha reducido una brecha digital y se ha logrado crear una red intergubernamental funcional para la prestación de servicios de calidad en línea.

Para poder establecer el mismo contexto acerca de la definición del E-Gobierno, se enlistan a continuación las características endémicas y el proceso de asimilación de la integración a las economías.

El E-Gobierno, se define de manera general, como la entrega de servicios e información gubernamental por medios electrónicos a los ciudadanos, de igual forma no solo se refiere a los proyectos de tecnología sino también la creación del valor en los servicios que se brindan para la provisión a los contribuyentes.

La Administración Pública se inserta en el gobierno electrónico, entendido como un conjunto de estrategias cuya finalidad es promover la eficiencia y eficacia gubernamental, así como acercar a la ciudadanía a los servicios gubernamentales y dotarla de información mediante la creación de páginas electrónicas para consulta vía internet.

Para poder llegar al Gobierno Electrónico, es indispensable seguir un proceso de implementación y asimilación, los cuales están relacionados con los siguientes puntos, que serán determinantes en el éxito de dicha acción.

- **Puestos de trabajo basados en conocimientos.** Los servidores deberán ser capacitados en base a las implementaciones y funciones asignadas para desempeñar.
- **Gestión del cambio.** Dotar a los servidores de destrezas y habilidades necesarias, para el éxito, con un programa de capacitación recurrente.
- **Actualización de la infraestructura de la TIC** y su gestión para interconectarse y converger en objetivos e implementación entre las dependencias de la Administración Pública .
- **Infraestructura de las TICS.** Debe ser bien diseñada, confiable y escalable para alcanzar el objetivo final del gobierno electrónico integrado.
- **Estandarizar los servicios,** brindar la opción de realización del catálogo de servicios en las oficinas de atención, de la misma manera con los mismos requisitos.
- **Provisión de Servicios electrónicos,** fortalecer la implementación de trámites electrónicos a través de la plataforma dispuesta en la página de finanzas.

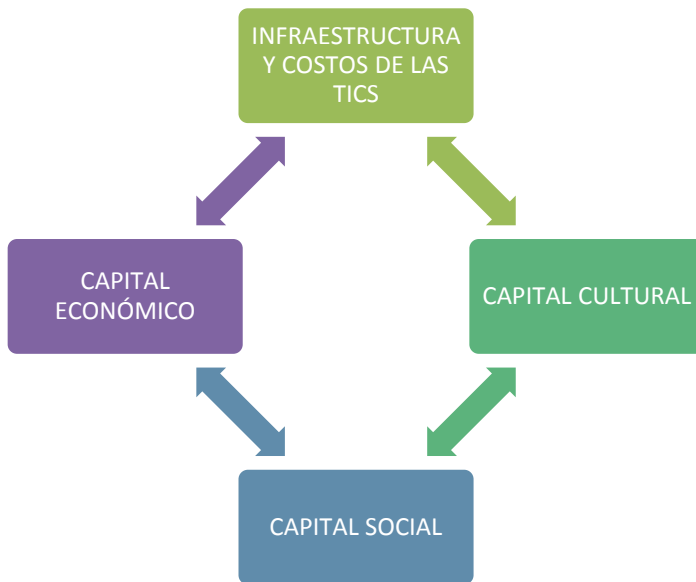
Ámbitos de desarrollo del gobierno electrónico.

- **Servicios al ciudadano.** Mejorar la relación de servicio de gobierno al ciudadano, mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación que permitan la provisión de un servicio eficiente y eficaz.
- **Gestión Pública.** Mejorando la gestión integral en el mejoramiento de procesos de los servicios, con el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones mejorando la productividad del servicio.
- **Participación ciudadana.** Permitiendo desarrollar mecanismos apoyados en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que permitan al ciudadano tener un rol activo en la toma de decisiones de la Administración Pública.



Factores condicionantes del Gobierno Electrónico

Una iniciativa de gobierno debe adaptarse al contexto en el que se va a implementar. Por tal motivo, es importante hacer mención de dichos factores que podrían influir en la agilidad de la implementación y asimilación.



Dentro de los principales factores condicionantes del gobierno electrónico tenemos:

1. **Infraestructura y costo de la TICs.** Se consideran el tipo de redes, velocidad y calidad, así como la disponibilidad y el costo de internet.

Este factor puede ser importante, derivado de que se requiere una inversión por parte del Gobierno que permita diseñar los procesos que se pretenden modernizar y analizar que impacto efectuará en la sociedad y en los objetivos específicos de la modernización administrativa.

2. **El capital económico.** Nivel de ingreso de los ciudadanos y facilidad de acceso a las tecnologías.

En este punto, deberá considerarse a la población objetivo, ya que debe contextualizar el ámbito en el que se va a implementar, es decir el nivel de acceso a las tecnologías determinado por el nivel de ingreso y el uso del mismo, que se destina para la adquisición de bienes y servicios informáticos tecnológicos.

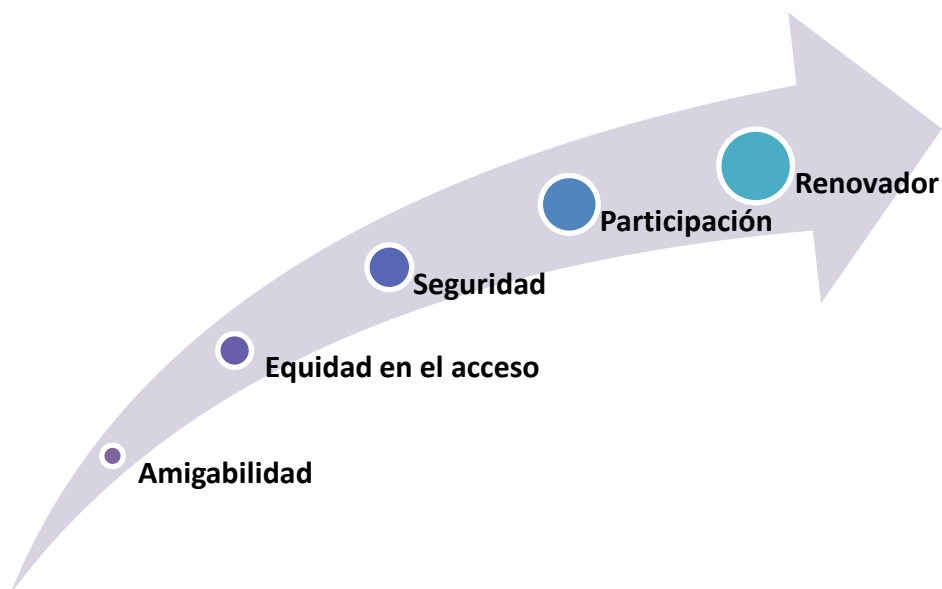
3. **El Capital Cultural.** se representa por las habilidades, conocimientos y competentes formales e informales que sobre las TIC tengan los ciudadanos.

Aquí se encontrará determinado por la asimilación de la población en el uso de las tecnologías de la Información a sus actividades cotidianas.

4. **Capital Social.** sera considerado como las relaciones que posee un individuo con otros individuos y organizaciones, que pueden ser un factor que le ayude e impulse a hacer un uso efectivo de las TIC.

Estrategias de gobierno electrónico

El uso de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet, para mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.



Con base a ello, se fundamenta en dos principios básicos relacionados con las funciones de la Secretaría de Finanzas, **Recaudación Potencial** y **Eficiencia Recaudatoria**, los cuales de igual forma sustentan la hipótesis del presente trabajo y para lo cual a continuación se expresa una breve definición de la misma para mayor referencia.

La política tributaria del Gobierno del Distrito Federal está basada en los principios de equidad y proporcionalidad tributaria y busca fomentar entre los contribuyentes, políticas públicas que premien a los ciudadanos que cumplen con sus obligaciones fiscales, e incentiven al contribuyente moroso a su regularización con la creación de programas que exenta de los recargos y las multas, al mismo tiempo que ofrecen servicios tributarios modernos y de calidad, que auxiliados con la implementación de las Tecnologías de la Información incrementan las posibilidades para el pago voluntario de las obligaciones fiscales, que de esta manera permita el cumplimiento de los principios tributarios, las cuales se encuentran inmersas en el Plan de Desarrollo de la actual administración así como la evidencia en el Informe de Gestión de la Administración precedente.

Dichas acciones de política tributaria se encuentran en sintonía con los tres ejes rectores:



La política de recaudación eficaz se sustenta en los principios de equidad y eficiencia en la recaudación, con la finalidad de no incrementar los costos de la misma, manteniendo unas finanzas públicas sanas para mantener las tasas impositivas que solo se incrementan con el efecto inflacionario.

Con la equidad tributaria se busca que los que más tienen más contribuyan y aquellos en condiciones de pobreza y marginación sean apoyados a través de programas especiales y reducciones fiscales, que permita reducir

la brecha económica, el cual se comprueba a través de los programas de subsidios para el pago de Impuestos tales como el predial y la tenencia, que se encuentran orientados hacia los deciles de la población que los requieren, ya que ambos están en función del límite asignado para cada beneficio y la población destino lo solicite.

Con la eficiencia se propone facilitar el pago de las contribuciones por medio de una administración tributaria basada en la simplificación administrativa, la ampliación de las facilidades para cubrir los pagos de manera voluntaria y la incorporación de una tecnología de vanguardia en los procesos operativos involucrados en la recaudación fiscal de la Ciudad de México, tales como los que se describen en el siguiente capítulo, dentro de los cuales podemos hacer mención de los Centros de Servicio y Kioscos de la Tesorería.

En un entorno de finanzas públicas sanas, se propicia un entorno económico estable, ordenado y responsable, que apegado a la legalidad, provee de la posibilidad de atraer inversiones para la ciudad, las cuales se sustentan con las calificaciones otorgadas por las calificadoras Moody's, Standard&Poor's and Ficht (anexos al presente y disponibles en la página de finanzas para mayor abundancia) relacionadas al manejo de la deuda, confirmada a lo largo de las inversiones, además impulsa la innovación financiera con los mecanismos de recaudación y la diversificación de opciones de financiamiento público privada con lo cual se multiplican los recursos destinados para la infraestructura, de esta forma incrementa la posibilidad de adquisición de nuevas tecnologías y procesos informáticos que elevan la productividad de las empresas y permiten la inclusión de incentivos fiscales que promueven la creación de negocios y la consecuente generación de empleos.

Por lo anterior, se ahondará un poco más en los conceptos de Recaudación Potencial y Eficiencia Recaudatoria.

Recaudación Potencial.

La recaudación de impuestos es el resultado de la interacción de al menos tres factores, **la economía, la normatividad fiscal vigente y la administración tributaria.**

Se tiene como factor determinante el **crecimiento económico** ya que en términos generales se incrementa el consumo y la inversión de acuerdo a la función del Ingreso en el que a mayor se dispone de mayor adquisición de

bienes y servicios que aportan mayor impuesto, por lo que la base gravable se ve incrementada, lo que se traduce en una expansión de la función, que tiene efectos directos en los niveles de recaudación al permitir mayor flujo del ingreso.

En cuanto a la **normatividad fiscal**, se entenderá como las reglas y criterios con los agentes económicos que determina a quienes deben de contribuir con sus impuestos y se encuentra contenido dentro de las leyes, reglamentos, códigos, misceláneas y reglas, en el actuar de la Administración Pública del Distrito Federal en materias de recaudación y fiscal, se encuentran regidas por el Código Fiscal del Distrito del Distrito Federal, el cual expresa de manera puntual el cumplimiento de las disposiciones que se acreditan en dicho texto publicado a través de la **CIRCULAR CONTRALORÍA GENERAL PARA EL CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA; EL DESARROLLO, MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, Y LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**

Lo anterior, designa al sujeto, objeto, base, tasa o tarifa de cada impuesto contenido en la Ley de Ingresos de la Federación para cada ejercicio.

Asimismo, también se asignan la periodicidad de pago, método y forma de pago y obligaciones administrativas, previamente establecidas por la Autoridad Fiscal.

Aunado a la correcta aplicación del marco legal y a las condiciones económicas, se genera una recaudación potencial de ingresos tributarios, que se entenderá como el monto total de impuestos que deberían ser pagados si todos los contribuyentes cumplieran cabalmente las obligaciones establecidas.

Es decir, "todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer de las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector público."

Eficiencia Recaudatoria

En sintonía con la misión institucional de los entes de la Administración Tributaria, se efectúan distintas acciones con el objetivo de promover el correcto cumplimiento de la normatividad fiscal, que están estrechamente relacionados a las labores de servicio del contribuyente, simplificación y actualización en el registro del padrón de contribuyentes, asistencia y asesoría en el cumplimiento de las obligaciones establecidas y lo endémico de la morosidad, como los actos de fiscalización, cobranza y que son de interés fiscal para la obtención de recursos para el ejercicio de las funciones de las instituciones públicas.

En un escenario idealizado, dicha recaudación de impuestos tendría que ser la más cercana a la recaudación potencial y de esta manera alcanzar o estar más cercano al estado de eficiencia recaudatoria. Por tal motivo se incluye la siguiente afirmación:

A la diferencia entre el incremento anual de los ingresos tributarios netos menos el efecto económico y menos el efecto de la política tributaria, se le llama eficiencia recaudatoria.

Derivado de la misma intención, se deben considerar factores que pudieran favorecer dicha eficiencia, dentro de los que se encuentran los principales como la disminución de los costos de recaudación podría traducirse en menores costos operativos relativos sumado a mejoras en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Existen otros factores que no están directamente relacionados pero que tienen una relación estrecha tales como la modificación de las tasas impositivas, eventos de carácter macroeconómicos, gastos extraordinarios o cambios en la metodología de medición.

Es indispensable pensar como objetivo estratégico de una política fiscal responsable y eficiente, diseñar un plan de acción que permita que la Administración Tributaria cumpla los principios de equidad en el pago de impuestos y que se vea reflejado en una disminución de evasiones fiscales que se traduzca en incrementos en la recaudación fiscal.

Dentro de las trabas que imposibilitan dichas actividades originadas en la Administración Tributaria se enlistan los siguientes:

- **Padrón de contribuyentes incompleto o insuficiente.**
- **Costos excesivos para el cumplimiento de las obligaciones.**
- **Complejidad en el ejercicio del marco legal que regulan dichas actividades.**
- **Información no integrada e ineficientes esquemas de fiscalización.**

Se tiene como principal eje el fomento al **cumplimiento voluntario**, que se refleje en una disminución de la evasión fiscal, para ello es indispensable reducir los niveles de la informalidad.

Por tal motivo, se han impuesto las siguientes acciones:

- **Realizar acciones de mejora en la operación tributaria de las Oficinas de la Tesorería**, tomando como factores determinantes las referidas a la infraestructura de la red de Oficinas de atención sumado a los procesos optimizados para una mejora en la atención y con una constante capacitación que brinda la atención a la ciudadanos.
- **Realizar modificaciones en el marco legal y jurídico** para simplificar las reglas de manera clara y permanente que faciliten el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- **Combatir la evasión y elusión fiscal**, incentivar la formalidad de la economía, y reducir los costos y gastos del ejercicio de la administración tributaria.
- **Incentivar la colaboración** de los entes relacionados en los objetivos de la recaudación a través de los esquemas administrativos.
- **Construir una cultura contributiva** de los ciudadanos que potencie el efecto de las acciones e iniciativas por parte de la administración tributaria que se vea reflejada en beneficios para la economía doméstica.

Estas afirmaciones se encuentran fundamentadas en el documento publicado en la Revista de Administración Pública del autor Carlos E. Solorzano, denominado **“El Programa de Simplificación Administrativa del Distrito Federal”**

Dichas iniciativas estarán orientadas a la

- **Profundización de la simplificación tributaria** de los procesos y procedimientos de atención. A través de la incorporación de las tecnologías de la información en los procesos de recaudación y la

provisión de equipos informáticos con la intención de simplificar el procedimiento de atención, los cuales se retomaran a más detalle en el siguiente capítulo.

- Buscar mecanismos que permitan el **cumplimiento voluntario** a través de la aplicación de una gestión basada en la eficacia, con el desarrollo de herramientas que faciliten el acercamiento a los servicios de gobierno, tales como los Centros de Servicio y Kioscos de la Tesorería.

- **Combatir la evasión y elusión fiscal** para el fortalecimiento de la recaudación, a través de la provisión de reducciones en los impuestos, otorgamiento de descuentos a grupos vulnerables y otras acciones que fomentan la iniciativa del cumplimiento voluntario con la regularización de las obligaciones fiscales.



Para tal efecto definiremos con la intención de homologar el criterio a la eficiencia y a la eficacia,

Se entenderá por eficacia de la administración tributaria a la **capacidad de la gestión de la administración tributaria en los diferentes ámbitos de las actividades, podrá medirse en base al tiempo de respuesta que se le provee al contribuyente y la calidad en la información que se proporcione, con la intención de siempre brindar un servicio integral.**

La eficiencia tributaria, se refiere al **uso de los recursos por parte de la Administración Tributaria en el gasto y costo del ejercicio de sus funciones, es decir que determinara la forma en la que se actua en los mecanismos de provisión de los servicios de gobierno, es decir, la forma en la que se optimiza el uso de los recursos necesarios para el actuar de la Administración Publica.**

Ya que en relación al mejor uso y optimización de los recursos se disminuye considerablemente la relación del costo-beneficio por trámite o servicio provisto en porcentaje con la inversión y se origina un aporte de eficiencia tributaria y recaudatoria al ejercicio de las funciones de la Administración Tributaria.

Por lo anterior, la **eficiencia recaudatoria** comprende todas **las acciones que la Administración Tributaria emprende para lograr que el contribuyente realice el pago voluntario de los impuestos**, la cual incluye, actividades de acercamiento y apoyo al contribuyente (difusión, registro, asistencia, etc) hasta acciones de fiscalización y juicios así como el cobro coactivo.

Puesta en marcha, la eficiencia recaudatoria se entiende como **los ingresos tributarios netos producto de las actividades de control desarrolladas**, así como las encaminadas a facilitar el cumplimiento voluntario, por lo tanto se deriva de la variación en el producto de la base de contribuyentes, la recaudación primaria y la secundaria.

Dichas variables se encuentran estrechamente relacionadas con las acciones estratégicas de mejora continua que lleva a cabo la Administración Tributaria que se listan a continuación:

- **La simplificación administrativa**, junto con la innovación en los procesos y la implementación de esquemas de atención más cercanos al contribuyente, que permitir evaluar puntualmente el proceso de atención de cada uno de los servicios de gobierno y detectar nichos de oportunidad para mejor ejercicio de las funciones de los servidores públicos .
- **La simplificación de trámites**, con la solicitud de los menores requisitos posibles, evaluando y considerando lo necesario para efectuar y concluir el trámite o servicio a realizar en las Oficinas de la Tesorería.

• **La promoción de una cultura de cumplimiento ciudadana que se comporte de manera voluntaria**, a través del incentivo de la generación de programas o esquemas de reducciones o descuentos que ofrecen ofrece la Tesorería para dicho fin, dirigido a los contribuyentes cumplidos a través de estímulos fiscales, o a través de requerimientos en las acciones de fiscalización, fomentado a través de la creación de herramientas resultado de la implementación de las tecnologías de la información.

• **La reducción de los costos operativos**, junto con la inversión de parte del gobierno que nos brindara rendimiento de la inversión en la adquisición de la tecnología para su implementación, lo cual se traduzcan en mayores beneficios para ambos actores, estrechando las relaciones de interacción del gobierno y el gobernado.



Es por ello, que la eficiencia de un proceso recaudatorio puede medirse en función de la brecha entre la recaudación potencial y la real que se obtiene en un ejercicio fiscal, entre lo se podría recaudar como meta estimada y lo que se recauda como meta de la recaudación real.

Tomando como ejemplo, la teoría tradicional de la Función de Producción, en la que en un caso burdo, si se incrementa el factor tecnológico, se reflejaría en el desplazamiento de la recaudación final, bajo el supuesto de que el ente en cuestión se encuentra en un estado perfecto de eficiencia recaudatoria.



Tecnologías de
la Información y
la Comunicación



Reducción de Costos

Por lo que la única fuente de crecimiento en la productividad representado en el desplazamiento, es el cambio tecnológico y sus efectos que se relacionan en la mejora de la eficiencia.

Que el **Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018**, aprobado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013, propone dentro de la Estrategia transversal “**Un Gobierno Cercano y Moderno**”, el establecer una Estrategia Digital Nacional para fomentar la adopción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento.

Que el Programa para un **Gobierno Cercano y Moderno 2013 - 2018**, aprobado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2013, indica que para alcanzar la Estrategia transversal “Un Gobierno Cercano y Moderno”, es fundamental **reconocer que las nuevas TIC son una herramienta básica que brinda amplias oportunidades para mejorar la eficiencia del gobierno**, por lo que en este sentido, en su Objetivo 5 “**Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del**

Conocimiento”, indica que este impulso se efectuará mediante el uso de las TIC, lo cual permitirá el desarrollo de la modernización del gobierno y la mejora de los servicios y bienes públicos ofrecidos a la ciudadanía.

El gobierno electrónico, se refiere al proceso y estructuras que permiten la entrega electrónica de servicios gubernamentales a los ciudadanos. El concepto que conviene en este trabajo es **“la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento”**

La estrategia del gobierno electrónico se puede dividir en dos: la interna y la externa.

- **Objetivos de la estrategia externa:** Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en la parte visible de los servicios públicos simplificando su interacción con diversos servicios en línea. El uso de tecnologías de la información en operaciones de gobierno facilitan la velocidad, transparencia, rendición de cuentas, eficiencia e interacción efectiva con el público, ciudadanos, negocios y otros agentes.



- **Objetivos de la estrategia interna:** Facilitar un proceso para realizar las actividades administrativas del gobierno de una forma rápida, transparente, eficiente y efectiva. Los costos (por transacción) pueden reducirse significativamente. El elemento más importante para lograr dicha estrategia es el del cambio organizacional, ya que será el origen de la implementación de la tecnología.



El principio del gobierno electrónico, apoyado por un marco institucional efectivo, es el de reducir los costos financieros y de transacción y los tiempos del sector público, así como integrar los flujos de trabajo y los procesos. Busca además, establecer sistemas más efectivos y eficientes así como ser más incluyentes.

El gobierno digital o gobierno electrónico, facilita los mecanismos de planeación, organización, coordinación e implementación de programas de desarrollo socioeconómico.

Utilizar el gobierno digital puede ser clave para alcanzar los objetivos económicos, sociales y ambientales para así, obtener un adecuado desarrollo.

Aprovechar al máximo el uso de tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

- Dicha tecnología mantiene a la **infraestructura tecnológica** gubernamental el aprovechamiento y uso intensivo de redes de intranet gubernamental para mantener integrada la actividad del sector público en todas sus dependencias y entidades de la Administración Pública Federal e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- **Promoción y aplicación** de la administración del conocimiento y la colaboración digital.
- **Mejora y rediseño** de procesos con tecnologías de la información.
- **Mayor cobertura** de los servicios y los trámites electrónicos para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.

El Gobierno de la Ciudad de México, proporciona diversos servicios a la ciudadanía los cuales son intensivos en la utilización del factor humano. Por lo cual incorporar tecnologías de información a los procesos de atención se asignaran de manera óptima los recursos existentes.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD) en el Simposium “**E-government for better Government**”, y “**OECD, e-Government Project**”, el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación particularmente del internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno.

Con el fin de elevar los niveles de competitividad de las empresas, garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, obtener mayores recursos para llevar a cabo inversiones en infraestructura, fortalecer el principio de equidad y otorgar un servicio ágil e integral que motive al contribuyente a cumplir con sus obligaciones fiscales, se han ofrecido nuevas facilidades para el pago de impuestos y derechos y se inicio la instrumentación del programa de modernización tributaria.

Etapas del Gobierno Electrónico

La OCDE identifica cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

La primera es en la que el sitio web entrega información y se caracteriza por no involucrar inversiones en reingeniería de procesos, pues no es más que la publicación de información disponible.

La segunda etapa se caracteriza de una manera muy similar a como lo hace el World Public Sector Report; no obstante, se pone énfasis en que se requieren inversiones adicionales para que la entidad opere con los ciudadanos, se le llama etapa de interacción en la que a través del portal del gobierno que permite la interacción entre el gobernado y el gobernante.

La tercera etapa, transaccional, alude a que su existencia exige a las agencias gubernamentales capacidad de respuesta en tiempo real, lo que implica avances significativos en los cambios en la trastienda y el inicio de una colaboración sistemática entre las entidades públicas para posibilitar una entrega sin fisuras de servicios.

Finalmente, **la cuarta y última etapa** identificada por la OCDE destaca la importancia de que las entidades públicas estén facultadas por la ley o por los usuarios a compartir las bases de datos y la información necesaria para prestar servicios de una manera que rompe con las fronteras tradicionales entre instituciones, se le conoce como transaccional, ya que a través de los portales es posible realizar transacciones de manera electrónica con el uso de las Tecnologías de la Información.



Niveles de Gobierno.

El desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico puede transitar por tres niveles, brevemente se explica cada uno de los niveles, uno, en donde únicamente se publica información, dos, en donde se puede interactuar con los diferentes niveles de gobierno, tres, aquel donde se pueden realizar transacciones.

Nivel uno (publicación) se circunscribe a dar a conocer la información gubernamental que puede ser útil para otras organizaciones o para el público en general.

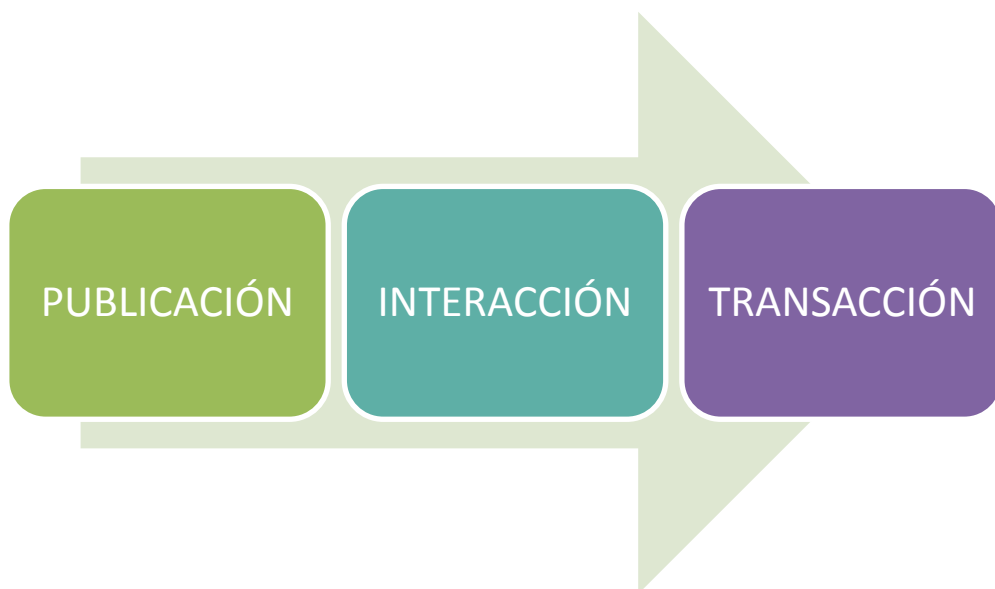
La información que se publica en línea puede incluir leyes, reglamentos y políticas presupuestos publicaciones oficiales como reportes formatos y una amplia gama de elementos informativos para los diferentes servicios públicos, salud, educación y agricultura.

También puede incluir directorios gubernamentales, información sobre estructuras organizacionales, así como agentes especializados para la orientación del contribuyente y ofrecer información y formatos que se presenten generalmente en los portales o sitios electrónicos gubernamentales que buscan solo dar a conocer información.

Nivel dos (interacción). Puede identificarse como el nivel interactivo. Este conlleva una funcionalidad más avanzada que permite la comunicación en dos vías entre gobiernos, empresas o gobiernos, empresas o ciudadanos.

Las herramientas de interacción incluyen correo electrónico, espacios para enviar comentarios y para platicar en tiempo real foros en línea la posibilidad de preguntar y obtener respuestas de manera asíncrona así como reuniones con funcionarios públicos.

Nivel tres (transacción), en lo referente a la transacción, esta funcionalidad incluye la habilidad de realizar transacciones totales en línea. Las transacciones que pueden hacerse son muy variadas y pueden incluir, compras, pago de impuestos, y reembolsos por servicios prestados



Existe otro enfoque que se describe a continuación:

Fase 1: Información

El gobierno debe estar presente en la red, proyectando al público información relevante.

El valor adicional a los métodos tradicionales (folletos, volantes, etc.) es que la información es accesible para el público y los procesos están descritos. Esto lo vuelve más transparente y mejora el servicio.

Fase 2: Interacción

Los ciudadanos y el gobierno interactúan. La gente puede hacer preguntas vía mail o utilizar herramientas de búsqueda o se pueden descargar formatos o documentos.

A pesar de que gran parte del proceso se lleva a cabo en línea, al final, se tiene que ir a la oficina a realizar algún pago o firmar documentos.

El uso de comunicaciones electrónicas incrementa la velocidad de los procesos gubernamentales tanto al exterior como al interior.

Fase 3: Transacción

La complejidad de la tecnología se incrementa. La totalidad de las transacciones puede hacerse sin ir a una oficina.

Los procesos deben ser rediseñados para asegurar un buen servicio. Se debe, además, modificar las legislaciones para permitir las transacciones sin papel con certificación digital.

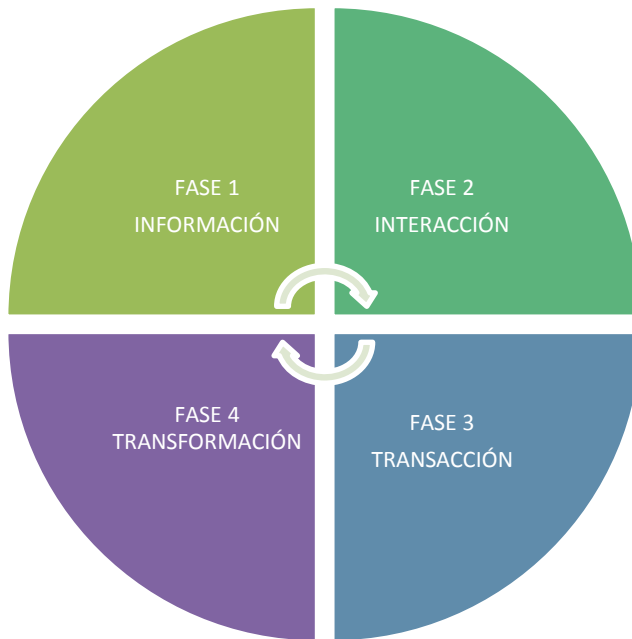
En esta fase, todo el proceso se hace en línea, incluyendo pagos y firmas.

Fase 4: Transformación

Todos los sistemas de información están integrados y son públicos. La finalidad es contar con un solo punto de contacto para todos los servicios.

La complejidad de obtener este punto radica en cambiar drásticamente la cultura, procesos y responsabilidades de los funcionarios públicos. Los empleados de gobierno deberán trabajar en conjunto y de una forma coordinada. En esta fase, se reducen costos, se incrementa la eficiencia y la satisfacción de los usuarios alcanza niveles muy altos.

Acceder a estas nuevas tecnologías para el desarrollo es reconocido como una de las claves para el crecimiento económico. No obstante estas tendencias, el progreso sigue siendo irregular. En el clima de recesión actual, algunos países han continuado con sus inversiones en infraestructura tecnológica y mejoras en el servicio.



En todos los casos, el gobierno digital tiene un papel fundamental en dar forma al desarrollo, respondiendo más favorablemente a las necesidades de las personas e involucrando en éste su participación.

Por los métodos de evaluación previos, se puede considerar el proceso de la asimilación del gobierno electrónico en la Ciudad de México, por lo que a continuación se hará un análisis acerca el grado de asimilación e implementación que se cuentan para este caso.

Consideraremos los tres métodos que se han presentado previamente para la evaluación siendo esto una mezcla de estos principios con un enfoque personal acerca del grado de cumplimiento de los determinantes del gobierno electrónico.

En la etapa uno, denominada **información**, para la Secretaría de Finanzas, cuenta con el portal electrónico www.finanzas.df.gob.mx a través del cual se pretende informar a los contribuyentes de esta ciudad acerca de los programas trámites y servicios que ofrece la Tesorería de la Ciudad de México a los ciudadanos.

A través de este mismo canal ,se informa acerca de los cambios normativas y boletines con la intención de invitar a los contribuyentes a participar en los programas de apoyo beneficios para grupos vulnerables.

Asimismo, se proporciona información acerca de los requisitos horarios ubicaciones de las Oficinas de la Tesorería y los canales a través de los cuales se puede obtener información o trámites y servicios en línea, además de contar con un espacio a través del cual se proporciona información relevante que se va gestionando para el beneficio de los ciudadanos en la Secretaría.

En la segunda etapa denominada **interacción**, en la que el contribuyente toma un papel activo para la interacción entre el gobierno y el gobernado, la Secretaría establece el canal de comunicación bilateral denominado Contributel que cuenta con la posibilidad de establecer un contacto telefónico o vía correo electrónico para la resolución de dudas y preguntas frecuentes además de contar con un apoyo personalizado en la que se resuelven las solicitudes de los contribuyentes brindando asesoría oportuna amable y ágil para el cumplimiento o seguimiento para la obtención realización de los pagos a través de los formatos múltiple de pago.

De igual forma, este canal de comunicación brinda asesoría de manera personalizada a través de un alineo telefónica destinada para ello, la obtención de información de los beneficios y programas que ofrece la Tesorería, además de asesorar en el uso y utilización de las herramientas implementadas en sintonía con la modernización tributaria de los procesos para la recaudación de impuestos de la Ciudad.

En la tercer etapa denominada **transacción**, el contribuyente podrá realizar de manera rápida y eficiente y cumplimiento de sus obligaciones a través del portal oficial de la Secretaría de Finanzas en la que podrá obtener los formatos múltiple de pago con la posibilidad de realizar el pago en línea con cargo a una tarjeta bancaria, así como acceder a las plataformas implementadas para los trámites electrónicos, tales como las certificaciones de pago y constancias de no adeudo, facturación en línea, devoluciones electrónicas u compensaciones de los cuales se ahondará en los siguientes capítulos.

Lo anterior, ofrece la posibilidad de concluir trámites o pagos de impuestos, en la escuela es desde la comodidad de su casa u oficina mediante el uso

de un equipo de cómputo o teléfono inteligente y una conexión a internet, se pueden efectuar pagos de manera segura cómoda y confiable con la certeza de que las operaciones o transacciones realizadas en línea contarán con una certificación digital a través de una cadena digital y sello verificador, reconocido por la Secretaría de Finanzas con la posibilidad de confirmar en cualquier momento a través de la misma página la autenticidad de los datos o pagos contenidos en los trámites o servicios realizados.

En la cuarta etapa, el final de este gobierno electrónico con la implementación de las tendencias y principios que formulan esta nueva forma de gobernar se encuentra la denominada **transformación** a través de la cual se pretende ofrecer a los ciudadanos agilidad y claridad a través del actual esquema de la Administración Pública favoreciendo de esta manera la transparencia, combatir la corrupción, con la seguridad y certeza que conlleva la realización de trámites y pagos, creando un gobierno cercano y moderno encaminado al beneficio de la ciudadanía en sintonía con el plan de desarrollo vigente.

De esta manera, podemos asegurar el gobierno de la Ciudad de México se encuentra cada vez más cerca de alcanzar un nivel de transformación en la forma de gobernar, considerando la aceptación de la población mejorando la percepción del gobierno y el gobernante, estableciendo un vínculo más cercano estrechando las relaciones y mejorando los servicios que se proveen.

Con todo lo anteriormente expuesto, como cualquier cambio, existen obstáculos a la adopción de gobierno digital. Por esto, se deben tener en cuenta ciertas condiciones prioritarias que son determinantes para el funcionamiento de las políticas implementadas, por lo que a manera de favorecer la asimilación e implementación, se describen a continuación los principales, y es que la Secretaría de Finanzas ha combatido estas cuestiones tales como se enlistan:

a) Acceso para todos

Los ciudadanos deben tener garantizado el acceso a la tecnología para así poder obtener los beneficios que el gobierno digital trae consigo.

La llamada “brecha digital” constituye un obstáculo en los beneficios que el gobierno digital trae consigo. Así, con la adopción de gobiernos digitales, se debe tanto garantizar el acceso universal a la tecnología, como también una

educación apropiada para poder hacer uso de esta tecnología y aprovechar sus beneficios de la mejor manera.

La Secretaría de Finanzas, ante este obstáculo se propuso la intención de crear espacios abiertos para el acceso a estos servicios en sintonía con la posibilidad del acceso a una computadora y una conexión a internet, por lo que inicialmente se cuenta con los Centros de Servicio Tesorería a través de los cuales los contribuyentes se acercan a esta Oficina de la Tesorería que fungen como espacios de acceso a equipos de cómputo e internet para la obtención de Formatos Múltiples de Pago, con los cuales podrán cumplir voluntariamente los pagos de los impuestos que ameriten además de contar con personal capacitado para la orientación y asesoría acerca de los Trámites, Programas y Servicios que se llevan a cabo.

Posteriormente, se fueron incluyendo el trámite como la obtención de Licencias de Conducir, Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción de personas registradas en el Distrito Federal a partir de 1900 a la fecha, Certificaciones de Pago y Constancias de no Adeudo así como Actualizaciones en los Padrones Fiscales de la Secretaría de Finanzas, de igual forma brindando servicio de Emisión de Constancias de no Inhabilitación de la Contraloría General del Distrito Federal, funcionando como auxiliar de otras dependencias unificando el servicio que se brinda en una sola oficina con personal que brinde de manera adecuada la información y el servicio que los contribuyentes desean.

Es por ello que actualmente en los Centros de Servicio Tesorería se puede acceder a trámites correspondientes a la Secretaría de Movilidad, Consejería Jurídica de Servicios Legales, Secretaría de Función Pública, Secretaría de Seguridad Pública, Sistema de Aguas de la Ciudad de México y de la Contraloría General del Distrito Federal en la cual se pueden concluir cualquier trámite de manera rápida, ágil, sencilla y confiable en una sola oficina.

b) Confianza de los usuarios

La puesta en marcha de los servicios públicos en línea, debe de estar acompañada de un marco legal que garantice a los usuarios su acceso con total certeza y seguridad jurídica.

La confidencialidad de los datos personales y la seguridad de las transacciones deben estar garantizadas. Deben existir grupos calificados de

seguridad cibernética que combatan cualquier anomalía que pudiera presentarse.

Por lo anterior, la Secretaría implementó la certificación digital de los pagos a través de la validación de sellos y cadenas digitales para la emisión de documentos oficiales a través de internet o de las Oficinas de la Tesorería para la seguridad y tranquilidad de los contribuyentes por lo que podrán realizarse de manera confiable cualquier transacción a través del portal o de manera presencial en cualquiera de las oficinas. Asimismo y con la seguridad de que los datos brindados y proporcionados para realizar sus trámites se encuentran debidamente resguardados a través de la Ley de Protección de Datos Personales.

c) Modelo de servicio de 24 horas y 7 días de la semana

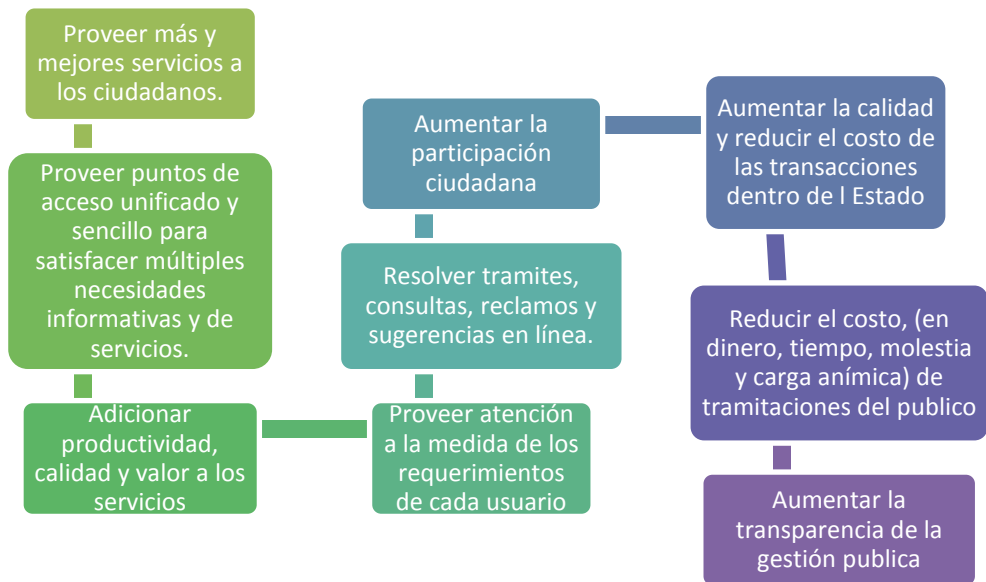
Los sistemas y procesos se deben adaptar a un modelo de servicio completamente nuevo. Lo deseable es que los ciudadanos puedan acceder a los servicios en cualquier momento y llevar a cabo una operación, consultar información, realizar algún pago o rastrear el estado de alguna transacción. Los ciudadanos esperan que los servicios públicos sean más expeditos, eficaces y rápidos.

A través del portal electrónico de la Secretaría de Finanzas, los contribuyentes pueden acceder de manera indistinta los 365 días del año, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos. De igual forma a través de las Oficinas de la Tesorería denominada Centros de Servicio de la Tesorería y Kioscos de la Tesorería, podrán acudir de manera presencial a realizar trámites y pagos de impuestos de manera segura en lugares accesibles y cercanos a la ubicación de los contribuyentes ya que éstas oficinas anteriormente mencionadas se encuentran ubicadas dentro de plazas comerciales o tiendas departamentales en puntos estratégicos de la ciudad que brindan cercanía a los hogares o trabajos de los contribuyentes que faciliten el cumplimiento voluntario de las contribuciones contando con un esquema amplio, a través del cual se beneficia a los ciudadanos con un horario amplio para acudir en el momento que así lo deseen extendiendo de manera importante los horarios convencionales de oficina ofreciendo mayor posibilidades de atención.

d) Necesidad de contenido

La información contenida en los sitios web del gobierno debe estar actualizada diariamente o con la mayor frecuencia posible. Los usuarios deben saber que, para obtener cualquier información, deberán remitirse a los sitios web de las dependencias de gobierno, en donde, si bien, no pueden realizar aún todos los trámites, si pueden encontrar toda la información necesaria para llevarlos a cabo.

Beneficios directos del E- GOB

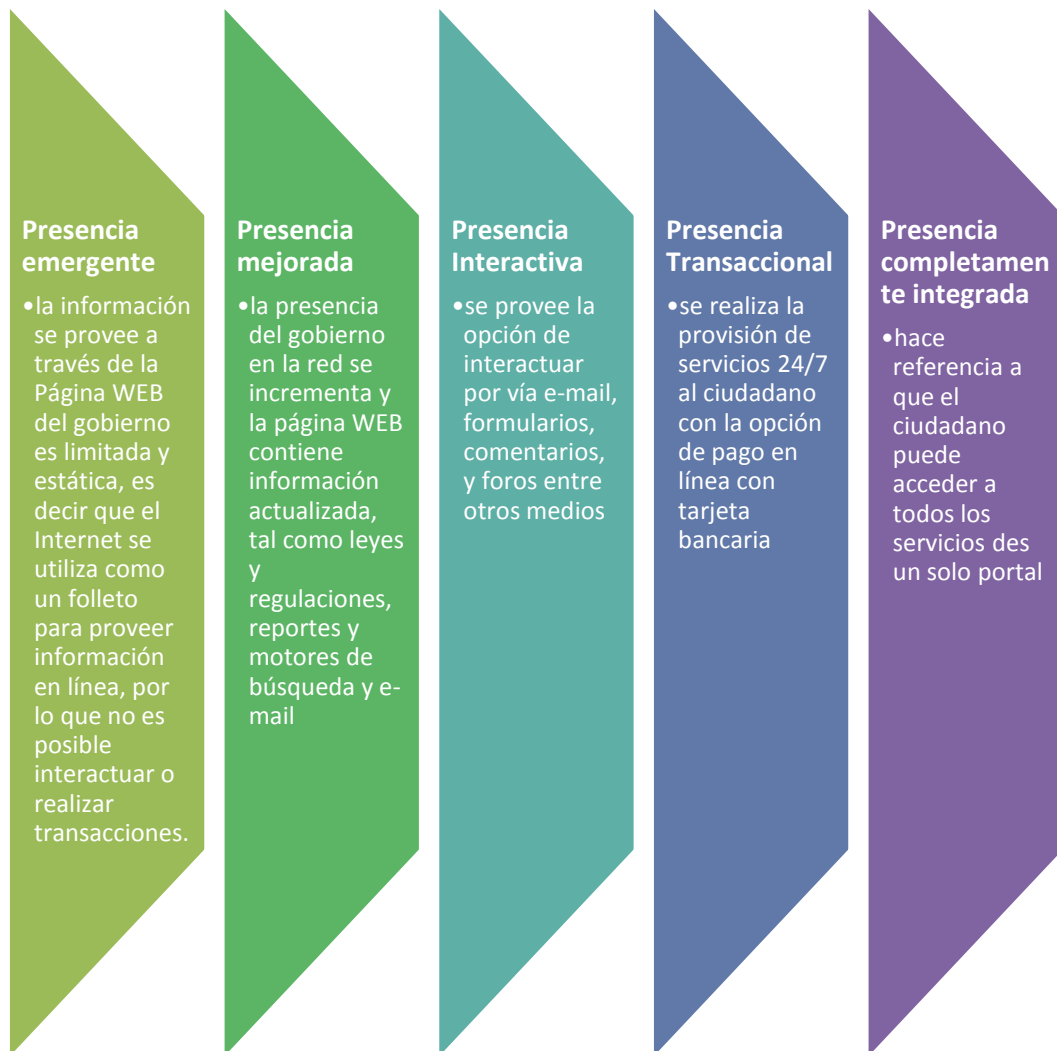


Objetivos Específicos.-

1. **Simplificar y homologar el marco normativo** de los procesos internos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación
2. Proporcionar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal la referencia a seguir que **homologa la operación y las regulaciones** en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

3. **Establecer indicadores homologados que permitan medir los resultados**, productos, avance o impacto de los procesos de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el fin de brindar recomendaciones e información útil para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y fomentar el aprendizaje institucional.
4. Contribuir mediante la aplicación generalizada del presente manual a **alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales** e interinstitucionales, a partir del quehacer orientado al servicio y satisfacción del ciudadano.

El enfoque evolutivo del Gobierno Electrónico.



Una iniciativa de gobierno electrónico debe adaptarse al contexto en el que se va a implementar, por ejemplo: en una población con baja asimilación al internet, se tendrá que diseñar una estrategia que sea más cercana en la comunidad como los kioscos y los centros como una opción poder acceder a los equipos de cómputo y conexiones de internet necesarios para brindar dichos servicios.

De esta manera, satisfacer las necesidades de la mayoría de la población de una manera ágil y con calidad, es decir, proporcionar servicios buenos, bonitos y baratos, de esta manera podemos señalar el costo del Gobierno Electrónico.

Con estas acciones del gobierno, resuelve eficaz y eficientemente problemas públicos focalizados de un grupo determinado de la sociedad, creados con la innovación de los procesos de toma de posición del Estado frente a determinadas problemáticas, las mismas se componen de decisiones y omisiones de los organismos gubernamentales responsables.

La Organización de Naciones Unidas, a través de su estudio **Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno Electronico para el pueblo.** www.unpan.org/e-government, sugiere que el gobierno electrónico sea un compromiso permanente del gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública, mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento.

El gobierno electrónico, es una nueva posibilidad de comunicación entre gobierno y gobernado, que auxiliada de las Tecnologías de la Información y Comunicación, pretende proporcionar servicios gubernamentales a personas físicas y a personas jurídicas nacionales o extranjeras de manera transparente y eficaz, las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año.

Cuando las Tecnologías de la Información e Internet son adaptadas y aplicadas en la gobernanza electrónica es posible operar procesos de gobierno, bajo un marco de transparencia y confianza, además de reducir costos en la prestación de servicios, disminuir la corrupción y generar el crecimiento de ingresos en su implementación.

El e-Gobierno provee a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas el acceso a servicios y oportunidades de colaboración, así como formas de participación política a través de diversos medios basados en Internet.

El E-Gobierno no es el fin de un gobierno, es un medio para habilitar una manera más eficiente y efectiva la creación de valor para la comunidad a la que sirve.

Conceptualizar el término de gobierno electrónico, dimensionar sus alcances desde el punto de vista del impacto de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la transformación del Estado y analizar los principales problemas estratégicos que enfrenta la construcción del gobierno electrónico.

I.d Casos de éxito en la aplicación de las Tecnologías de la información en la Administración Pública del Distrito Federal.

Durante el gobierno del presidente Ernesto Zedillo Ponce de León (1995-2000) con el Programa de Modernización de la Administración Pública se le atribuye a las TICS:

...”el papel central en todo proyecto de modernización administrativa que emprendan las dependencias y entidades para mejorar la calidad y la oportunidad de los servicios públicos, así como hacer más eficientes los procesos de toma de decisiones, la administración de recursos y la racionalización de los sistemas de trabajo”...

Para el gobierno de Vicente Fox Quesada (2001-2006) se creó la Oficina de la Presidencia para la innovación y la Calidad Gubernamental con el propósito de realizar la transformación sustancial de la calidad gubernamental, concretada con el diseño de la Agenda del Buen Gobierno.

En el Plan de Desarrollo (2001-2006) en el que se propone la creación de un buen gobierno mediante la Agenda Presidencial del Buen Gobierno, se establecieron algunos principios los cuales deben seguirse:

- **hacer más con menos,**
- **ofrecer servicios de calidad,**
- **profesionalización de los servidores públicos,**
- **lograr mayor eficiencia a través de la desregulación,**
- **garantizar honestidad y transparencia en el que hacer gubernamental y**
- **desarrollar un gobierno digital**

Actualmente, el Banco Mundial ha definido el acceso los países tienen a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como uno de los

cuatro pilares para la medición del avance en las economías del conocimiento. (World Bank Institute, 2008).

Por lo anterior, se considera que el papel que se desempeña por parte de las instituciones del conocimiento, es estratégico, en particular, aquellas entidades dedicadas a la educación, así como otras organizaciones orientadas a impulsar la investigación y el desarrollo tecnológico, la innovación generación e intercambio de conocimiento y de las nuevas tecnologías aunado a la rapidez y magnitud con la que permite su generación, difusión y expansión del conocimiento y la facilidad para su aplicación y asimilación a los procesos de atención de la Administración Tributaria.

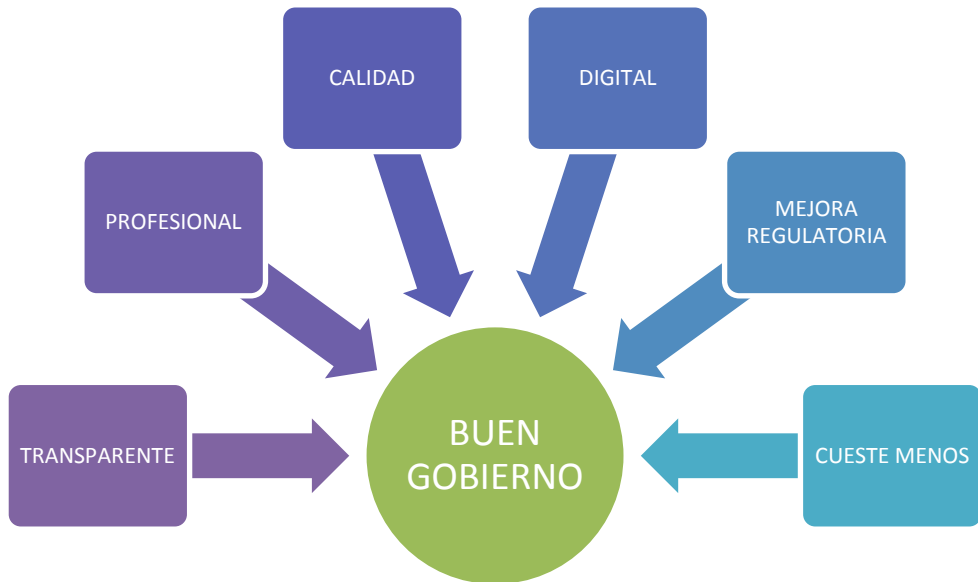
Es importante considerar que un factor igual de importante es el componente humano para el desempeño de las funciones adecuadamente y el desarrollo de competencias para la utilización, administración y distribución de la información del conocimiento en relación a las aptitudes personales.

La Agenda del Buen Gobierno, en su vertiente de Gobierno Digital impulsa la utilización óptima de las Tecnologías de Información y de Comunicaciones para hacer más eficiente la gestión gubernamental, proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, así como promover la transparencia de la información por parte del gobierno hacia los ciudadanos, con la consecuencia implícita de obligar a los gobiernos a adoptar la tecnología como un medio más de acceso a dicha información para combatir las prácticas de corrupción al interior de la Administración Pública.

La Secretaría de la Función Pública a través de la Agenda Presidencial del Buen Gobierno. **Presidencia de la Republica. Oficina de la Presidencia para la innovación Gubernamental, México**, hace hincapié en la estructura de las seis estrategias para alcanzar el Buen Gobierno:

1. **Un gobierno transparente** para recuperar la confianza de la sociedad.
2. **Un gobierno profesional** que cuente con el personal de calidad en el servicio público.
3. **Un gobierno de calidad** que cumpla o supere las expectativas de la sociedad en los servicios que brinda.

4. **Un gobierno digital** que le permita al ciudadano desde el lugar que su casa, oficina o centro comunitario digital de e-México le permita el acceso a la información o servicios.
5. **Un gobierno con mejor regulatoria** que garantice que la sociedad y los servidores públicos puedan realizar trámites y procesos con seguridad y rapidez a bajo costo.
6. **Un gobierno que cueste menos** para ofrecer a mayores servicios a la sociedad.



En base a la Agenda del Buen Gobierno, se diseñan estrategias que permitan la formulación de soluciones y agilizaciones a los procesos de atención, teniendo como principal objetivo cubrir satisfactoriamente cada una de las seis estrategias marcadas en los 6 puntos previos. ya se tienen el propósito de simplificar, unificar y hacer más efectivos los esfuerzos que permitan el cambio y la transformación de la Administración Pública con la utilización de las nuevas tecnologías para satisfacer las demandas ciudadanas.

Por tal motivo, es indispensable apegarse a cada una de ellas, por lo que se expresa a continuación un ejemplo de la aplicación de las mismas en las Oficinas de la Tesorería.

Un gobierno transparente con la apertura y visibilidad de las Oficinas de la Tesorería, en espacios dispuestos para la atención de los contribuyentes a la vista de cualquier tipo de corrupción que caracterizaba al anterior esquema de atención y percepción de los servicios de gobierno.

Un gobierno profesional con la incorporación de personal calificado para el desempeño de las funciones asignadas, por lo que de igual forma se implementan programas de actualización de los servidores públicos que permitan la capacitación acerca de los conocimientos necesarios propios del ejercicio de sus funciones, así como temas de sensibilización para la atención de los contribuyentes y la solución de requerimientos.

Un gobierno de calidad, en la mejora continua de los servicios brindados en las mismas oficinas, que cubra las expectativas y requerimientos de los contribuyentes, aunado a implementación de la modernización de los procedimientos de atención y la simplificación administrativa de los procesos administrativos y de los trámites y servicios provistos en la Tesorería.

Un gobierno digital con el esfuerzo continuo de la creación de herramientas tecnológicas que permitan la agilización y facilidad del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de las solicitudes de los ciudadanos.

Un gobierno con mejor regulatoria, que permita la simplificación de los procesos de atención y que se refleje en una disminución de requisitos para llevar a cabo los trámites y servicios que brinda la Tesorería.

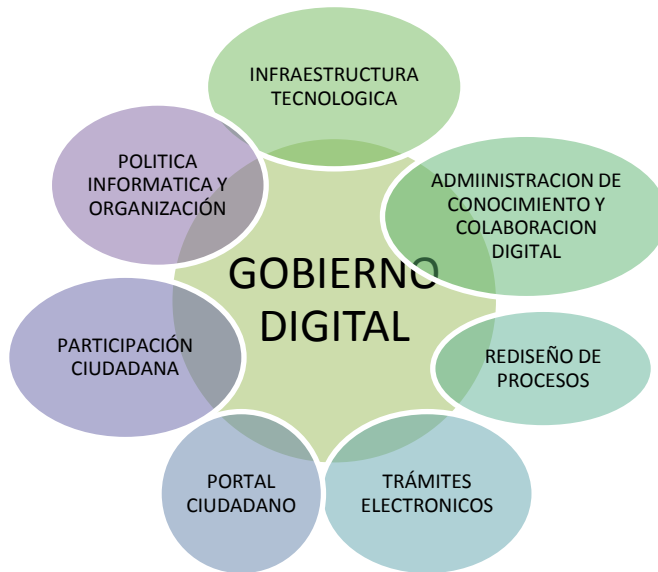
Un gobierno que cueste menos, lo que permita la eficiencia presupuestal y permita mayor margen de acción en el cumplimiento de las funciones propias de la Secretaría, empleando la optimización de los recursos.

En consecuencia de lo anterior, de igual forma se diseña la estrategia de Gobierno Digital que se integra de siete líneas de acción en ejes primordiales en el ejercicio de las funciones clave de la Secretaría, las cuales se listan a continuación para mayor referencia.

La estrategia de Gobierno Digital se integró de siete líneas de acción:

1. **Desarrollo de infraestructura tecnológica** enfocada a una red común de la APF como una intranet gubernamental.

2. **Administración de conocimiento y colaboración digital** para transformar a las dependencias de la Administración Pública Federal en organizaciones inteligentes.
3. **Rediseño de procesos** orientado a la simplificación de trámites internos y externos.
4. **Servicios y trámites electrónicos** cuyo objetivo primordial es unificar el acceso a los servicios ofertados.
5. **Portal ciudadano como ventanilla única** para acceder a los servicios de gobierno federal.
6. **Participación ciudadana** por medios electrónicos.
7. **Política informática y organización** para el gobierno digital que comprende una estructura organizacional horizontal basada en los responsables de las TIC en la Administración Pública Federal.



En sintonía con las líneas de acción de la Estrategia de Gobierno Digital, la Tesorería de la Ciudad de México, enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento del punto 3 con mayor énfasis, aunque se considera una inclusión de las otras líneas de acción, esto al considerar con distintas acciones implementadas que pretende aplicarlas en la totalidad de las Oficinas de la Tesorería, rediseñando a base de la modernización, los procesos de atención y los sistemas internos con el único objetivo de brindar a los contribuyentes un mejor servicio y mejor resolución de sus peticiones.

Para la identificación del grado de asimilación de la tecnología es necesario formular un esquema.

Las herramientas serán los dispositivos informáticos que requieren para la aplicación de las TICS, tales como los equipos y conexiones de internet.

Los usos que se medirán a través de la descripción de los procesos técnicos e informaciones que realizan las TIC. Podrá identificarse a través de las funciones que se realizan a través de las tecnologías y el desarrollo de la actividad que se busca agilizar.

Los impactos que tendrán como indicador los efectos, procesos o implicaciones, así como la asimilación de la sociedad al esquema de atención .

A través de los descritos anteriormente, se permite analizar, clasificar y jerarquizar a las tecnologías y su efectividad en la aplicación de la innovación de los procesos administrativos.

Principales ventajas del Sistema Nacional e-México

La red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe indica que los principales beneficios que ha logrado el establecimiento del Sistema Nacional e-México en la República Mexicana son:

- **Incrementar la eficiencia gubernamental;**
- **Mejorar la calidad de los servicios;**
- **Mejorar el desempeño de políticas específicas;**
- **Mejorar el desempeño de la política económica;**
- **Reformar al Estado;**
- **Crear confianza entre gobiernos y ciudadanos;**
- **Tener servicios públicos disponibles desde cualquier lugar y en cualquier momento;**
- **Transparentar el acceso a la información pública;**
- **Incrementar la participación del ciudadano en las decisiones públicas, y**
- **Reducir los costos operacionales del Gobierno.**

Debe entenderse al gobierno digital, no sólo como una aplicación de tecnologías de la información y la comunicación sino de democratización.

Se debe entender como la idea de crear un sistema mejor que derive en una sociedad más abierta, mejor informada y más involucrada.

El uso de las redes sociales no sustituye el desarrollo del gobierno digital. Estas solo sirven como un canal de comunicación con las personas, sin embargo, el uso de tecnologías de información y comunicación y el gobierno digital van más encaminadas al préstamo de servicios a través de plataformas especializadas y con fines mucho más amplios.

Para lograr la transformación de los países hacia una sociedad de información, globalmente competitiva donde se sugiere la intervención decidida del gobierno, en este tema.

Proveer servicios electrónicos confiables y seguros a los ciudadanos; reforzar el papel del sector privado en la implementación de estas políticas de gobierno electrónico; promover una cultura informática a través de programas educativos

Metodologías de Evaluación de Portales

Para poder medir la efectividad de una implementación o acción a través de la cual se pretende modernizar un procedimiento a través de la reingeniería se encuentra determinada en el primer ejemplo a través de los sitios web con el que se refleja una dimensión correcta, ya que, al constituir estos sitios, las interfaces entre los ciudadanos y los servicios públicos, la existencia de un gobierno electrónico se traduce, efectivamente, en la existencia de dichos sitios.

No obstante, no cualquier sitio web denota la construcción efectiva de un gobierno en red ni refleja necesariamente las transformaciones del estado que hacen posible un gobierno electrónico.

Una primera perspectiva es la del World Public Sector Report (Naciones Unidas, 2003), que hace énfasis en el concepto de presencia, el cual alude a la manera como los usuarios pueden operar en el sitio.

En su primera etapa, sólo es posible tener acceso a una información **limitada y estática**; en la segunda, el usuario puede **buscar documentos** y dispone de mecanismos de ayuda y un mapa del sitio; en la tercera, existen facilidades para **transferir documentos** y los usuarios se pueden poner en

contacto con los funcionarios públicos; en la cuarta etapa, los usuarios pueden **realizar transacciones** en línea de diversa naturaleza. Por último, en la quinta etapa se alude a la posibilidad de que los usuarios puedan participar con su opinión en la **discusión** sobre la política pública.

Se trata de una perspectiva que sugiere que la puesta en línea del gobierno puede basarse en iniciativas orientadas sólo a la interfaz con los ciudadanos, al front office y que, en definitiva, no afectan a la organización interna de las entidades públicas.

La prestación de servicios electrónicos constituye, a lo más, un nuevo canal que no afecta las modalidades principales con que se venían prestando los servicios.

Una segunda perspectiva corresponde al estudio que anualmente realiza la empresa Accenture sobre el grado de desarrollo del e-gobierno.

Su énfasis radica en el involucramiento del cliente —concepto que prefiere al de ciudadano— y en la capacidad del servicio en línea de agregar valor respecto de las formas tradicionales de prestación del servicio.

En consecuencia, la perspectiva introduce la necesidad de discriminar entre los sitios web que quizás no constituyen más que un “adorno” y aquellos que mejoran efectivamente el acceso a los servicios.

Este enfoque subraya, además, una perspectiva supraservicios, esto es, la manera como se va estructurando la presencia gubernamental en la red como fenómeno promovido por las instituciones

Por lo anterior, la razón de ser del previo capítulo, nos enmarca la pauta conceptual para la asimilación de las definiciones necesarias para tener un contexto ideal de las Tecnologías de la Información y su relación con los servicios de gobierno, así de manera simplificada, se origina el E- Gobierno, en el que con la implementación de las tecnologías a los procesos de atención se dinamiza la provisión de servicios de gobierno.

Es importante, mencionar que el gobierno de la Ciudad de México, se encuentra en la implementación de dicho proceso de tecnología, que en relación a las etapas del gobierno electrónico contenidos en la redacción del presente capítulo, se encuentra en la etapa transaccional, ya que existe la

posibilidad de realizar el pago de impuestos o derechos de trámites a través del portal de la página de la Secretaría de Finanzas, o a través de los portales bancarios.

Mucho de lo consecuente para llegar a la transformación, se deriva de la aceptación y asimilación del uso de las tecnologías en cada vez más, en incremento en las actividades cotidianas y en los procesos de los servicios de gobierno.

De esta manera, aunado a los esfuerzos en el fomento de la Agenda del Buen Gobierno y la asimilación del E- Gobierno, por parte del gobierno de la Ciudad de México, es por ello importante que en sintonía con sus atribuciones se asignen las herramientas que permitan la agilización de cada uno de los procesos de atención, en el siguiente capítulo se enlistan las funciones de la Secretaría de Finanzas, a fin de identificar las oportunidades de implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Capítulo II. La Secretaría de Finanzas y sus funciones principales.

Antecedentes

En el año 1929, se creó la Dirección General de Rentas del Distrito Federal, que tuvo como atribución principal recaudar impuestos, derechos y rentas de todo género. En Enero de 1947, se reorganizó con la creación de las Direcciones de Pagos y de Procesamiento Electrónico.

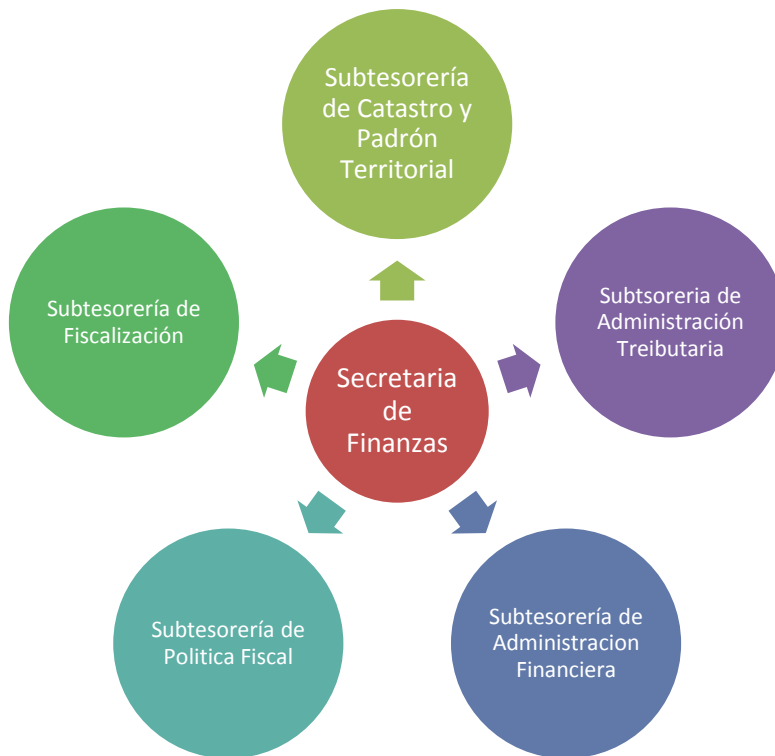
De acuerdo a una disposición presidencial del 6 de diciembre de 1976, se ordena a las dependencias del sector público llevar a cabo trabajos tendientes a descentralizar y desconcentrar sus funciones y personal. Es por ello que el 18 de abril de 1977 se acordó desconcentrar a la Tesorería del Distrito Federal.

Para el primero de Septiembre de 1977, se crean 42 oficinas de la Tesorería del Distrito Federal y desconcentrando a más de 900 personas a cargo de la Dirección de Receptorías de Rentas.

En sintonía con lo anterior y en el marco de la reforma del estado y en atención a los lineamientos de modernización del aparato público en el Diario Oficial de la Federación del 17 de enero de 1984 se publicaron las disposiciones para una nueva reestructuración orgánica en el entonces Departamento del Distrito Federal.

Por lo anterior, la Tesorería del Distrito Federal se integró por cinco grandes Subtesorerías.

- **Catastro y Padrón Territorial**
- **Política Fiscal**
- **Administración Financiera**
- **Administración Tributaria**
- **Fiscalización**



Bajo el estatuto de Gobierno del Distrito Federal y de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, publicadas en el Diario Oficial de la Federación los días 26 de Julio de 1994 y 15 de septiembre de 1995, se producen cambios importantes en la estructura administrativa del gobierno local lo que se tradujo en que la Secretaría de Planeación y Evaluación cambiara su nomenclatura a Secretaría de Finanzas, a través del cual se concentran sus funciones que superan la planeación y evaluación como previamente se encontraba acotada con su denominación.

El 29 de diciembre del 2000 se aprueba el proyecto de reestructuración orgánica de las unidades administrativas adscritas a la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal.

Durante 2005, dicha secretaria se conformo por la Subsecretaría de Egresos, la Tesorería del Distrito Federal, la Procuraduría Fiscal del

Distrito Federal y las Direcciones Generales de Administración Financiera y de Informática.

Funciones Principales

Para tal efecto, se enlistara a continuación el componente de normativa que le da forma y estructura a la Secretaría de Finanzas, por tal motivo en el **artículo 30 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal** establece lo siguiente:

A la Secretaría de Finanzas corresponde el despacho de las materias relativas al **desarrollo de las Políticas de Ingresos y Administración Tributaria, la programación, presupuestación y evaluación del Gasto Público del Distrito Federal**, así como representar el interés del Distrito Federal en controversias fiscales y en toda clase de procedimientos administrativos ante los tribunales en los que se controvierta el interés fiscal de la entidad.

1. **Elaborar el programa Operativo de la Administración Pública del Distrito Federal para la ejecución del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal**
2. **Elaborar el presupuesto de ingresos de la Entidad que servirá de base para la formulación de la iniciativa de Ley de Ingresos del Distrito Federal**
3. **Formular y Someter a la consideración del Jefe de Gobierno el proyecto de los montos de endeudamiento que deben incluirse en la Ley de Ingresos, necesarios para el financiamiento del presupuesto.**
4. **Recaudar, cobrar y administrar los impuestos, derechos, contribuciones de mejora, productos y aprovechamientos y demás ingresos a que tenga derecho el Distrito Federal en los términos de la leyes aplicables.**
5. **Ordenar y practicar visitas domiciliarias para comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código Financiero y demás disposiciones legales aplicables.**
6. **Determinar, recaudar y cobrar los ingresos federales coordinados con base en las leyes, convenios de coordinación y acuerdos que rijan la materia, así como ejercer las facultades de comprobación que las mismas establezcan.**
7. **Imponer las sanciones que correspondan por infracción o disposiciones fiscales y demás ordenamientos fiscales de carácter**

- local o federal, cuya aplicación este encomendada al Distrito Federal.
8. Ejercer la facultad económica coactiva para hacer efectivos los créditos fiscales a favor del Distrito Federal.
 9. Vigilar y asegurar en general, el cumplimiento de las disposiciones fiscales.
 10. Formular las querellas y denuncias en materia de delitos fiscales y de cualquier otro que represente un quebranto a la Hacienda Pública del Distrito Federal.
 11. Representar en toda clase de procedimientos judiciales o administrativos los intereses de la Hacienda Pública del Distrito Federal y los que deriven de las funciones operativas inherentes a los acuerdos del ejecutivo Federal en materia de ingresos federales coordinados
 12. Dictar las normas y lineamientos de carácter técnico presupuestal a que deberán sujetarse las dependencias, órganos desconcentrados y entidades, para la formulación de programas que servirán de base para la elaboración de sus respectivos ante proyectos de presupuesto.
 13. Formular el Proyecto de Presupuesto de Egresos y presentarlo a consideración del Jefe de Gobierno, considerando especialmente los requerimientos de cada una de las delegaciones.
 14. Controlar el ejercicio del presupuesto de egresos del Distrito federal y evaluar el resultado de su ejecución.
 15. Formular la cuenta anual de la hacienda publica del Distrito Federal
 16. Intervenir en la autorización y evaluación de los programas de inversión de las entidades y dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal,
 17. Emitir opinión sobre precios y tarifas de los bienes y servicios de la Administración Pública Federal.
 18. Formular los proyectos de leyes y disposiciones fiscales del distrito Federal, Así como elaborar las iniciativas de la Ley de Ingresos y Decreto de presupuesto de egresos del Distrito Federal.
 19. Llevar y mantener actualizados los padrones fiscales.
 20. Expedir las reglas de carácter general en materia de Hacienda Pública a que se refiere el Código Financiero del Distrito Federal, y
 21. Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.

Todas las anteriores hacen de la Secretaria de Finanzas, el captador de los ingresos que se obtienen como ente regulador, a través de las líneas que se establecen en el Código Fiscal del Distrito Federal para el ejercicio fiscal vigente, el cual es el rector de las acciones que se desempeñan. En resumen y como bien se expresa en el numeral, representar los intereses fiscales de la Ciudad.

Para mayor referencia acerca de la normativa que regula el actuar de las funciones de la Secretaría de Finanzas, se enuncia a continuación la lista de documentos para mayor abundancia:

1. **La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; última reforma. D.O.F. 24-08-2009.**
2. **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; última reforma D.O.F. 17-06-2009.**
3. **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; última reforma D.O.F. 28-05-2009.**
4. **Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; última reforma D.O.F. 31-12-2008.**
5. **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento; última reforma D.O.F. 06-06-2006.**
6. **Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;**
7. **Ley Federal de Telecomunicaciones y su Reglamento;**
8. **Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento;**
9. **Ley del Servicio Profesional de Carrera y su Reglamento; D.O.F. 09-01-2006.**
10. **Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.**
11. **Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012; D.O.F. 10-09-2008.**
12. **Agenda de Gobierno Digital.**
13. **Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública; D.O.F. 15-04-2009.**
14. **Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal; D.O.F. 4-12-2006.**
15. **Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal; D.O.F. 29-12-2006. Última modificación D.O.F. 14-05-2007.**
16. **Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; D.O.F. 18-08-2003.**
17. **Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; D.O.F. 12-02-2004.**

18. **Lineamientos de Protección de Datos Personales y las Recomendaciones sobre medidas de Seguridad aplicables a los Sistemas de Datos Personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información;**
19. **Acuerdo Interinstitucional por el que se establecen los Lineamientos para la homologación, implantación y uso de la firma electrónica avanzada en la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F., el 24 de agosto de 2006.**
20. **Reglas Generales para las Tecnologías de Información y Comunicaciones.**

El marco jurídico básico se constituye por el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, la Ley de Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, Código Financiero, Código Fiscal del Distrito Federal y el Reglamento Interior de la Administración Pública Federal.

Integran el marco jurídico complementario, los decretos, acuerdos, circulares, convenios y demás ordenamientos jurídicos que se relacionan directamente con las atribuciones de la Secretaría de Finanzas, constituyendo la normatividad que complementa las labores sustantivas que se desempeñan en el despacho de los asuntos a su cargo

En el Estatuto de Gobierno de la Secretaría de Finanzas en su marco jurídico establece como función principal en su

Artículo 95.- La recaudación, comprobación, determinación y administración de las contribuciones y demás ingresos a que se refiere quedara a cargo de las autoridades fiscales del Distrito Federal en los términos que determine la ley.

La Secretaría de Finanzas, se encarga de las políticas de ingreso, la Administración Tributaria, la programación, presupuestación y evaluación del gasto público, representa al Distrito Federal en las controversias fiscales en todos los procedimientos administrativos, así como cobrar los impuestos, derechos, aprovechamientos de mejora y los productos que le confieren a la Hacienda Pública del Distrito Federal.

Misión de la Secretaría de Finanzas

Contribuir al desarrollo económico del Distrito Federal y al fortalecimiento de sus finanzas, a través de la implementación oportuna de políticas de ingresos y egresos adecuadas, de una administración tributaria eficiente, de una correcta defensa del interés fiscal y con una programación y presupuestación del gasto público medido, acciones que conlleven a que la Ciudad de México tenga una economía sustentable.

Visión de la Secretaría de Finanzas

Ser una dependencia que logre un servicio integral al ciudadano con eficiencia y buena calidad, mediante la implementación de procesos expeditos que provean de recursos suficientes a la Administración Pública Local para sufragar el gasto público de forma equitativa.

Objetivo de la Secretaría

La Secretaría de Finanzas continuó sus esfuerzos para fortalecer la recaudación en un marco de servicios al contribuyente de manera moderna, eficiente y que se caracterice por la calidad en el servicio, lo anterior con la intención de cumplir con sus obligaciones fiscales.

En el Capítulo II De la competencia de las Secretarías, de la Oficialía Mayor, de la Contraloría General del Distrito Federal y de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del mismo Estatuto de Gobierno en su

Artículo 30.- A la Secretaría de Finanzas corresponde el despacho de las materias relativas a él; el desarrollo de las políticas de ingresos y administración tributaria, la programación, presupuestación y evaluación del gasto público del Distrito Federal en controversias fiscales y en toda clase de procedimientos administrativos ante los tribunales en los que se controvertía el interés fiscal de la Entidad.

Es fundamental implementar estrategias que permitan alcanzar también un gobierno abierto, participativo, austero y transparente, orientado a administrar resultados más que normas y procesos, que maximice su impacto, modernice su gestión y reduzca el gasto operativo. La premisa es que una administración pública eficaz, eficiente y honesta ayudará a consolidar la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales.

La innovación en el sector público tiene como objetivo mejorar la forma en la que se llevan a cabo sus funciones, ya sea la estructura del sector público en sí mismo o la forma en la que éste brinda sus servicios. A su vez, las sociedades exigen una relación cada vez más directa y transparente con sus gobiernos. Esta relación va desde tener más participación hasta tener mayor facilidad de realizar trámites o pagar impuestos.

En la medida en la que adoptan diversas prácticas en la materia, pueden reducir sus costos de operación, incrementar la confianza de la población y rendir mejores cuentas

Específicamente cuenta con las siguientes atribuciones:

- **Elaborar el Programa Operativo de la Administración Pública del Distrito Federal para la ejecución del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal;**
- **Elaborar el presupuesto de ingresos de la Entidad que servirá de base para la formulación de la iniciativa de la Ley de Ingresos del Distrito Federal.**
- **Formular y someter a la consideración del Jefe de Gobierno el proyecto de los montos de endeudamiento que deben incluirse en la Ley de Ingresos, necesarios para el Financiamiento del presupuesto.**
- **Recaudar, cobrar y administrar los impuestos, derechos, contribuciones de mejora, productos y aprovechamientos y demás ingresos a que tenga derecho el Distrito Federal en los términos de las leyes aplicables**

De acuerdo al **Artículo 73** en las que establecen las funciones que corresponden Subtesorería de Administración Tributaria, dentro de las más importantes destacan las siguientes:

- **Administrar, recaudar, determinar y cobrar las contribuciones y aprovechamientos y sus accesorios, así como los productos señalados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal, en los términos de las disposiciones fiscales aplicables.**
- **Administrar las funciones operativas inherentes a la determinación, recaudación y cobro de los ingresos federales coordinados, con base en las leyes fiscales federales aplicables y en los acuerdos del Ejecutivo Federal.**
- **Planear, coordinar, dirigir y evaluar la operación y aplicación estricta de las normas y procedimientos en materia de las atribuciones a su cargo.**

- **Establecer metas de recaudación congruentes con la política tributaria del Distrito Federal efectuando el seguimiento de los programas respectivos.**

La Secretaria de Finanzas, se encarga de las políticas de ingreso, la administración tributaria, la programación, presupuestación y evaluación del gasto público, representa al Distrito Federal. Verificar el diseño de los indicadores establecidos para cada proceso del “Marco rector”, de manera que se asegure su consistencia e integralidad.

Tales acciones deben orientarse a información tal como:

- 1. Reducción de costos,**
- 2. Cumplimiento regulatorio,**
- 3. Satisfacción de los usuarios,**
- 4. Madurez y la optimización del proceso,**
- 5. Niveles de servicio,**
- 6. Cumplimiento de los objetivos estratégicos.**

De manera inductiva se continua con la explicación de los tres conceptos de mayor relevancia en el argot de la Secretaria para su asimilación.

Aprovechamiento: Son los ingresos que percibe el Estado por funciones de derecho público, distintos de las contribuciones, de los ingresos derivados de financiamiento de los obtengan los organismos descentralizados y las empresas de participación paraestatal.

- **Multas**
- **Indeminizaciones**
- **Donativos**
- **Recargos**
- **Actualizaciones**

Productos: Son las contraprestaciones por los servicios que presta el Estado en sus funciones de derecho privado, así como por el uso, aprovechamiento o enajenación de bienes del dominio publico.

- **Aquellos derivados de las concesiones**
- **Explotacion**
- **Arrendamiento**

Derechos: se refieren a las contribuciones que capta el Estado por el uso, goce o aprovechamientos de bienes del dominio publico de la Nación, asi como por recibir servicios prestados por le Estado en sus funciones de Derecho Publico, asi como las contribuciones a cargo de los organismos públicos descentralizados por prestar servicios exclusivos del Estado.

- **Derechos por Suministro de Agua**
- **Derechos por la Expedición de copias certificadas**
- **Derechos por la expedición de constancias de adeudo o certificaciones de pago**

Ejes rectores del periodo de estudio 2000-2014

Para el cumplimiento de los sietes ejes rectores del Programa General de Desarrollo del D.F., es prioritario mantener finanzas públicas sanas, que permitan el financiamiento de todas y cada una de las acciones y funciones adscritas previamente. Para ello, los ejes rectores son los siguientes:

- 1. Reforma Política: derechos plenos a la ciudad y sus habitantes**
- 2. Equidad**
- 3. Seguridad y justicia expedita**
- 4. Economía competitiva e incluyente**
- 5. Intenso movimiento cultural**
- 6. Desarrollo sustentable y de largo plazo**
- 7. Nuevo Orden Urbano: servicios eficientes y calidad de vida para todos**

Implementación de innovaciones en las funciones.

Modernización del sistema tributario para atención de calidad al contribuyente

Para mejorar la eficiencia de la recaudación en la ciudad se ha continuado con el proceso de actualización y modernización de los procesos del sistema tributario, a fin de elevar la calidad de los servicios a los contribuyentes y motivar el pago de contribuciones de manera voluntaria.

La implementación de la modernización tributaria, tiene un impacto determinante en el fortalecimiento de la transparencia del manejo de los recursos públicos.

La transparencia se vuelve una condición necesaria para promover entre los contribuyentes el respeto por la legalidad y confianza en el buen uso del pago de impuestos, lo cual consolida el camino para alcanzar una Ciudad justa, equitativa y primordialmente competitiva para el desarrollo de nuevos negocios y proyectos de inversión

Contar con finanzas públicas sanas, propicia un entorno económico estable ordenado y responsable, apegado a la legalidad, que redundará en la atracción de importantes inversiones para la ciudad, impulsa la innovación financiera y la diversificación de opciones de financiamiento público-privada con la cual se multiplican los recursos destinados para la infraestructura; posibilita la adquisición de nuevas tecnologías y procesos informáticos que elevan la productividad de las empresas, y permiten la inclusión de incentivos fiscales que promueven la creación de negocios y la consecuente generación de empleos

Lo anterior también significa el ejercicio del gasto de forma más eficiente, manejar las deudas de manera responsable y sustentable.

Cabe mencionar que gran porcentaje de los ingresos del sector central de la Ciudad, se integran por cuatro conceptos de ingreso: los impuestos por concepto de Impuesto Predial, Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Impuesto sobre Nómina y el pago de derechos por Suministro de Agua

Estructura Organica de la Secretaría de Finanzas.

En la definición de la Estructura Organica de la Secretaria de Finanzas en su Capítulo II. De la adscripción de las Unidades Administrativas, Órganos Político- Administrativos y Desconcentrados, a la Jefatura de Gobierno y sus dependencias.

A través de dicho documento se establece el marco jurídico básico se constituye por:

- **El estatuto de Gobierno del Distrito Federal**
- **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**

- **Código Financiero**
- **Código Fiscal del Distrito Federal**
- **Reglamento Interno de la Administración Pública del Distrito Federal**

Aunado a lo anterior, el marco jurídico complementario se encuentra compuesto por los decretos, acuerdos, circulares, convenios y demás ordenamientos jurídicos que se relacionan directamente con las atribuciones de la Secretaría de Finanzas.

En su **Artículo 7.-** Para el despacho de los asuntos que competan a las Dependencias de la Administración Pública, se les adscriben las Unidades Administrativas, las Unidades Administrativas Técnico-operativo, los Órganos Político – Administrativos y los Órganos Desconcentrados siguientes:

VIII. A la Secretaria de Finanzas:

- A) Subsecretaría de Egresos
- B) Tesorería del Distrito Federal

- 1. Subtesorería de Política Fiscal**
- 2. Subtesorería de Administración Tributaria**
 - 2.1 Dirección de Registro**
 - 2.2 Dirección de Servicios al Contribuyente**
 - 2.3 Dirección de Ingresos**
 - 2.4 Se Deroga**
 - 2.5 Dirección de Normatividad**
 - 2.6 Coordinaciones de Operación Regional Tributaria y Administraciones Tributarias**
 - 2.7 Dirección de Modernización Tributaria**
- 3. Subtesorería de Fiscalización**
- 4. Subtesorería de Catastro y Padrón Territorial**

- C) Procuraduría Fiscal del Distrito Federal
- D) Se Deroga
- E) Dirección General de Informática
- F) Subsecretaría de Planeación Financiera
- G) Unidad de Inteligencia Financiera del Distrito Federal

Artículo 73.- Corresponde a la Subtesorería de Administración Tributaria:

- I. Administrar, recaudar, determinar y cobrar las contribuciones y aprovechamientos y sus accesorios, así como los productos señalados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal, en los términos de las disposiciones fiscales aplicables;**
- II. Notificar los actos administrativos relacionados con las obligaciones fiscales de los contribuyentes;**
- III. Administrar las funciones operativas inherentes a la determinación, recaudación y cobro de los ingresos federales coordinados, con base en las leyes fiscales federales aplicables y en los acuerdos del Ejecutivo Federal;**
- IV. Registrar los ingresos que se generen en el ejercicio de sus funciones y elaborar los informes y estadísticas que se requieran;**
- V. Imponer sanciones por infracciones a las disposiciones fiscales del Distrito Federal y a las de carácter federal, cuya aplicación esté encomendada a las autoridades hacendarias locales, en virtud de las leyes aplicables y los acuerdos del Ejecutivo Federal;**
- VI. Se deroga;**
- VII. Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de devolución o compensación de créditos fiscales a favor de los contribuyentes, en los términos y con las modalidades que señalen las leyes fiscales aplicables, así como los acuerdos del Ejecutivo Federal o del Jefe de Gobierno;**
- VIII. Se deroga;**
- IX. Aceptar, previa calificación, las garantías que otorguen los contribuyentes para asegurar el interés fiscal, respecto de los créditos fiscales a que se refiere este artículo, así como registrarlas, autorizar su sustitución, cancelarlas o hacerlas efectivas y ordenar su ampliación cuando sea procedente, con excepción de las que por atribuciones le correspondan a la Subtesorería de Fiscalización.**
- X. Coordinar las acciones permanentes de actualización de los padrones de contribuyentes, relativos a ingresos del Distrito Federal o federales coordinados;**
- XI. Establecer y expedir las bases normativas inherentes a sus funciones;**

- XII. Planear, coordinar, dirigir y evaluar la operación y aplicación estricta de las normas y procedimientos en materia de las atribuciones a su cargo;**
- XIII. Vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos inherentes al desarrollo de las funciones a su cargo;**
- XIV. Se deroga;**
- XV. Informar a la Procuraduría Fiscal del Distrito Federal de los hechos que conozca con motivo del ejercicio de sus atribuciones, y puedan constituir delitos fiscales;**
- XVI. Informar a la Subtesorería de Fiscalización de las omisiones o diferencias detectadas en el pago de créditos fiscales, que conozca con motivo del ejercicio de sus atribuciones;**
- XVII. Vigilar la aplicación de las normas y procedimientos para la recepción y revisión de los avisos y declaraciones que presentan los contribuyentes, para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales relativas a ingresos locales y federales coordinados;**
- XVIII. Establecer metas de recaudación congruentes con la política tributaria del Distrito Federal efectuando el seguimiento de los programas respectivos; y**
- XIX. Se deroga;**
- XX. Recibir, analizar y resolver las solicitudes de reconocimiento de enteros realizados por los contribuyentes, conforme a las disposiciones legales aplicables**

El presente capítulo tiene el objetivo de puntualizar acerca de las funciones de la Secretaría de Finanzas, así como enfatizar en los documentos que en conjunto conforman el marco jurídico que regula las acciones a través de las cuales se ejerce la encomienda de sus atribuciones.

De igual forma se incluye al inicio del capítulo una breve descripción de los antecedentes históricos que dan origen a la Secretaría de Finanzas y su proceso de transformación e innovación en función de sus atribuciones y de sus objetivos, como la determinación de oportunidades de mejoramiento, sustento de su existencia.

LA INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS. PERIODO 2000-2014.

Contexto de Implementación.

Un compromiso fundamental del Gobierno capitalino ha sido modernizar la Administración Pública del Distrito Federal con el fin de brindar una gestión pública eficiente, tecnológicamente innovadora y con las facultades y recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía con simplicidad y transparencia a través de la creación de una política de recaudación eficaz.

Dicha política debe encontrarse orientada en buscar mayor suficiencia de recursos y fortalecer las fuentes propias de financiamiento que permita la atracción de inversiones, todo ello sin la creación e incremento de nuevos impuestos locales que aumenten la carga fiscal a los capitalinos, sino todo lo contrario.

Lo anterior, se ha visto reflejado con las disposiciones de la optimización de los recursos públicos y el Plan de Austeridad con la intención de mantener una adecuada prestación de bienes y servicios públicos, fortalecer los programas sociales, realizar una de la más importantes en materia de infraestructura vial.

Dicha política se sustenta en los principios de equidad y eficiencia en la recaudación, con la finalidad de no incrementar los costos de la misma, y evitar la creación de nuevos impuestos.

Con la equidad tributaria, se busca que los más tienen, más contribuyan y aquellos en condiciones de pobreza y marginación sean apoyados a través de programas especiales y reducciones fiscales, así mismo con la eficiencia se propone facilitar el pago de las contribuciones por medio de una administración tributaria basada en la simplificación, la ampliación de facilidades para cubrir los pagos y la incorporación de una tecnología de vanguardia en los procesos operativos.

Dentro de las acciones que se implementan para incrementar la base de contribuyentes se debe implementar una iniciativa innovadora, en sintonía con el objetivo principal de la política del gobierno electrónico de la tendencia de mantener los impuestos sin nuevas creaciones e incremento en las tasas impositivas.

Dicha iniciativa, ha permitido la actualización, depuración y un mayor control de padrones principalmente de los impuestos sobre tenencia, nominas y predial, considerados elementos importantes en la contribución de los impuestos locales de la ciudad que permiten el fortalecimiento de las finanzas publicas a causa de la pauta de los ingresos locales que se traucen en ingresos propios. El propósito ha sido contar con padrones de contribuyentes confiables, tener estimaciones más precisas de los ingresos y combatir la evasión fiscal, que permita fortalecer la política tributaria.

De esta manera, se incluye la opción de ejercer de manera transparente las funciones de la Administración Pública siendo está una característica indispensable de la democracia que implica abrir el escrutinio público la información generada por el gobierno. Así por medio de la transparencia cualquier persona puede tener acceso a la información que elabora el gobierno del Distrito Federal.

Por lo anterior, se realizara una evaluación del comportamiento de los impuestos Predial, Tenencia, asi como de los principales derechos a efecto de revisar el comportamiento de los mismos a través del tiempo y los resultados de la implementación de las Tecnologías de la Información en los procesos de recaudación.

Inicios de la Aplicación de las Tecnologías de la Información en la Administración Pública Federal en la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal.

Programa de Modernización Tributaria

El gobierno de la Ciudad de México cuenta con la red de recaudación en Bancos, Internet y Tiendas de Autoservicio más grande del país, la Secretaria de Finanzas ofrece un amplio numero de distintos auxiliares de pago, dentro de los cuales se encuentran sucursales bancarias, tiendas de autoservicio, tiendas departamentales, portales bancarios y Oficinas de la

Tesorería; estas últimas siendo **Administraciones Tributarias, Centros de Servicio Tesorería, Kioscos de la Tesorería y Tesorería Express Xochimilco**, que en conjunto ofrecen diversos horarios y ubicaciones para que la ciudadanía cuente con múltiples opciones y lugares de pago durante los 365 días del año en cualquier horario.

Sumando como total de opciones para la realización de pagos considerados **auxiliares de la tesorería** más de 7,000 puntos en la ciudad a través del cual se puede concluir y cumplir con las obligaciones fiscales de manera **fácil, sencilla y ágil**.

Últimamente, se ha logrado generar una fuerte migración de pagos y recaudación hacia Internet y Tiendas de Autoservicio, como resultado de la implementación de las acciones de modernización tributaria en los procesos de recaudación y la reingeniería de la atracción, a través del pago de las líneas de captura contenidas en los formatos múltiples de pago que se pueden obtener para la realización de trámites y servicios que ofrece el gobierno de la ciudad a sus contribuyentes.

Para mejorar la eficiencia en la recaudación en la ciudad se ha continuado con el proceso de actualización y modernización de los procesos del sistema tributario a fin de elevar la calidad de los servicios a los contribuyentes y motivar el pago de contribuciones de manera voluntaria.

El gobierno del Distrito Federal, ha hecho un especial esfuerzo por ampliar las facilidades para que el contribuyente pueda realizar el pago de impuestos ofreciendo más y mejores opciones.

Asimismo, se han incorporado nuevos servicios a través de plataformas electrónicas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales se han incorporado a la página de Finanzas, a través de las cuales se pueden realizar trámites electrónicos sin necesidad de desplazarse, el cual se ahondará más adelante dentro del mismo capítulo.

Beneficios de la Modernización

A través de las gestiones administrativas que se han emprendido por parte del gobierno, se ha logrado unificar los criterios de operación financiera presupuestal y contable en todo el gobierno del Distrito Federal, así como la

simplificación de procesos administrativos, toma de decisiones, transparencia y mejora tecnológica en el uso de los sistemas de información estándares a nivel internacional y la mejor planeación y administración de los recursos económicos y materiales del gobierno de la ciudad.

Lo anterior, ha permitido incrementar la eficiencia operativa en las Oficinas de la Tesorería y los procesos de recaudación mediante la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación probadas en el ámbito mundial en dependencias de las organizaciones mundiales recomendadas por la ONU.

De igual forma la simplificación de los procesos administrativos favoreció la toma de decisiones, permitiendo una transparencia total en el manejo de los recursos monetarios facilitando el acceso a la información de forma oportuna y pertinente.

La modernización tributaria, impacta directamente en el fortalecimiento de la transparencia del manejo de los recursos públicos, ya que es una condición primordial para promover la confianza y el respeto a la legalidad en los contribuyentes acerca del actuar de la Administración Pública y el uso de la recaudación de impuestos, que permite crear un ambiente de consolidación de la justicia, la equidad en el ejercer del gobierno.

La Secretaría de Finanzas, realiza esfuerzos para el fortalecimiento de la recaudación en un marco de más y mejores servicios con mayor calidad que se ofrecen a la ciudadanía de manera moderna, eficiente que se convierta en un incentivo para el contribuyente fomentando y promoviendo una cultura fiscal que favorezca el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

Acciones Implementadas para la Incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los procesos de recaudación.

Línea de Captura

La Secretaría de Finanzas, en sintonía con la implementación de modernización tributaria, comenzó con la generación de un conjunto alfanumérico que contiene los datos del pago por realizar, con la intención de que el contribuyente pudiera acceder de manera sencilla ágil y segura a

un formato para cumplir con sus obligaciones a través del portal de la Secretaría de Finanzas o mediante el ingreso de la misma al sistema de cobro en cualquiera de las sucursales de la Red de Auxiliares.

Esta implementación, represento un avance cualitativo en la realización de pagos ya que anteriormente para realizar un pago era necesario acudir a las Administraciones Tributarias y hacer fila para pasar a una ventanilla en la cual te proporcionaban un formato de pago para pasar a caja y realizar el pago de manera convencional, lo que originaba largos tiempos de espera y filas a causa de la presencia de altas concentraciones de contribuyentes, además de tener un horario reducido para acudir a solicitar la atención, lo que dificultaba e incomodaba a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, que se reflejaba en la falta de intención de pago y en la probable causa de la falta de pago, por tal motivo constituye un cambio cualitativo al ofrecer una opción que no presentan límites por parte del gobierno para la provisión de servicios electrónicos de calidad cuidando los intereses de los consumidores y que mediante la línea de captura sea posible pagar mas de 250 conceptos de pago de una misma manera, homologando de esta forma el procedimiento y método de pago.

Formato Múltiple de Pago a la Tesorería.

Derivado de las necesidades de los ciudadanos de la generación de un método de pago más ágil, se realiza la creación de un formato múltiple de pago a través del cual se genera un formato único, aceptado en cualquiera de las auxiliares de pago, que contiene los datos necesarios para la realización de pagos en la cual se convierte en un recibo o comprobante de pago digital al contar con una línea de captura, un código CFDI y una validación o verificación a través de una cadena y sello digital, que al liquidarse en cualquiera de los auxiliares y con la conservación del ticket o voucher pagado y validado por el emisor, inhibe el traslado de los contribuyentes a las Oficinas de la Tesorería, favoreciendo con la agilidad y rapidez la liquidación de pagos.

Este formato contiene los datos del pago a realizar así como el número de **cuenta, placa o RFC y el periodo de pago** que constituyen los **Datos Administrativos del Concepto que se Paga**, de igual forma incluye un apartado en el cual se detalla el desglose que se va a pagar, que se conforma del importe del impuesto o derecho y en su caso los accesorios que correspondan siendo estos multas, recargos y actualizaciones, además

La Secretaría de Finanzas, habilitó un portal electrónico, a través del cual se interactúa entre los deberes de los servidores públicos y los derechos de los contribuyentes al acceso de la información. Mediante el anterior, se hace de conocimiento de los contribuyentes los avisos relevantes acerca de los programas, trámites y servicios que ofrece la Tesorería a los ciudadanos.

Además de convertirse en el canal interactivo de acción entre el gobierno y los contribuyentes a través del cual se obtendrá la línea de captura para el pago de derechos, impuestos y aprovechamientos, aunado a la base a través de la cual se brindará el servicio de trámites electrónicos implementando un módulo de servicios en línea a través de una plataforma electrónica, mediante el cual los contribuyentes pueden solicitar diversos servicios de manera digital, a través de la página de la Secretaría y sin la necesidad de desplazamientos a las Oficinas de la Tesorería.

De igual forma, se brinda la posibilidad de realizar pagos de los servicios y trámites inherentes a la Secretaría a través del portal electrónico de la misma o del Portal del Banco emisor con cargo a la tarjeta bancaria emisora, esto con el cumplimiento de las obligaciones fiscales desde la comodidad de cualquier dispositivo informático.

Derivado de esta cuestión, se considera a la página de la Secretaría de Finanzas, de acuerdo al procedimiento de evaluación de portales y al grado de asimilación del gobierno electrónico, en la etapa transaccional de la implementación.

Por tal motivo, a continuación se anexa tabla con los conceptos disponibles de pago a través de la página de la Secretaría de Finanzas o a través del Formato Múltiple de Pago.

CONCEPTOS DE PAGO DISPONIBLES EN LA PÁGINA DE FINANZAS, CENTROS DE SERVICIO Y/O KIOSCOS DE LA TESORERÍA.	
No.	Concepto
1.- Licencias	
Pago De Derechos De Licencias	
1	Licencia Tipo A Automovilistas Y Motociclistas Por 3 Años (Expedición Y Reposición)
2	Licencia Tipo A Automovilistas Y Motociclistas Permanente (Reposición)
3	Licencia Tarjetón Tipo B De Taxis 2 Años (Expedición, Renovación Y Reposición)
4	Licencia Tarjetón Tipo B De Taxis 3 Años (Expedición, Renovación Y Reposición)
5	Licencia Tarjetón Tipo C (Pasajeros), D (Carga) , E (Emergencia) (Expedición, Renovación Y/O Reposición Por 2 Años
6	Licencia Tarjetón Tipo C (Pasajeros), D (Carga) , E (Emergencia) (Expedición, Renovación Y/O Reposición Por 3 Años
7	Antecedentes De Licencia A, B, C, D, E O Permisos De Conducir
8	Permiso Para Conducir Con Vigencia Única(Expedición Y/O Reposición)
2.- Trámites Vehiculares	
Trámites Vehiculares Para Autos Particulares	
9	Baja
10	Permiso De Carga Ocasional Por Siete Días
11	Permiso Para Circular Sin Placas (30 Días)
No.	Concepto
12	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
13	Por Cambio De Propietario, Carrocería, Motor, Domicilio Y Corrección De Datos.
14	Cualquier Otro Permiso Que No Exceda 90 Días
15	Cualquier Otro Servicio Distinto A Los Señalados
16	Por Reposición De Calcomanía
17	Reposición O Renovación De Tarjeta De Circulación

Control Vehicular Habilitados Para Discapacitados Y Eléctricos (Particulares)	
18	Reposición O Renovación De Tarjeta De Circulación
19	Permiso Para Circular Sin Placas (30 Días)
20	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
Taxis	
21	Baja O Suspensión De Vehículo
22	Reposición De Placas Cada Una
23	Reposición De Tarjeta De Circulación
24	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
25	Permisos Para Circular Con Aditamentos A La Carrocería
26	Por Cambio De Propietario, Carrocería, Motor, Domicilio Y Corrección De Datos
27	Sustitución De Vehículos
28	Autorización De Modificación Cromática Oficial
29	Prórroga
30	Reposición De Título Concesión
31	Autorización De Cesión De Derechos
32	Por La Cesión De Derechos
33	Vigencia Anual De La Concesión Y La Revista
34	Cualquier Servicio Distinto A Los Anteriores
Bases de taxis	
35	Realización de estudios técnicos para establecer bases
36	Equipamiento auxiliar en sitios y bases
No.	Concepto
37	Cajón vehicular autorizado en bases
Otros	
38	Registro de organizaciones y empresas de concesionarios
Taxis habilitados para discapacitados y eléctricos	
39	Baja O Suspensión De Vehículo
40	Reposición De Placas
41	Reposición De Tarjeta De Circulación
42	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)

43	Sustitución De Vehículos
44	Autorización De Modificación Cromática Oficial
Concesión	
45	Prórroga
46	Reposición De Título Concesión
Bases de taxis	
47	Autorización De Cesión De Derechos
48	Vigencia Anual De La Concesión Y La Revista
49	Equipamiento Auxiliar En Sitios Y Bases
50	Cajón Vehicular Autorizado En Bases
Vehículos de pasajeros (público y particulares)	
51	Alta Servicio Público De Transporte
52	Servicio Particular De Transporte
53	Baja O Suspensión De Vehículo
54	Reposición De Placa Servicio Público De Transporte
55	Reposición De Placa Servicio Particular De Transporte
56	Reposición De Tarjeta De Circulación
57	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
58	Para Circular Con Aditamentos A La Carrocería
59	Por Cambio De Propietario, Carrocería, Motor, Domicilio Y Corrección De Datos.
60	Sustitución De Vehículos De Servicio Público De Pasajeros
61	Por Cualquier Otro Servicio Distinto A Los Anteriores
Concesión	
62	Otorgamiento De Concesión
63	Prórroga De Concesión
64	Reposición De Título Concesión
65	Autorización De Cesión De Derechos
66	Vigencia Anual De La Concesión O Permiso Y La Revista
Otros	
67	Autorización De Centros De Capacitación Y Clínicas De Exámenes Médicos
68	Registro De Organizaciones De Concesionarios

Autorización de servicio público de transporte metropolitano de pasajeros	
69	Por Cada Recorrido De Organizaciones Y Empresas De Otros Estados
70	Por Cada Vehículo Adicional
71	Por Vigencia Anual De La Autorización
Bases	
72	Realización De Estudios Técnicos Para El Establecimiento De Recorridos Y Bases
73	Por Cajón Vehicular En Bases Establecidas
Habilitados para discapacitados y eléctricos	
74	Alta
75	Servicio Particular De Transporte
76	Baja O Suspensión De Vehículo
77	Reposición De Placas, Cada Una: Servicio Público De Transporte
78	Reposición De Placas, Cada Una: Servicio Particular De Transporte
79	Reposición De Tarjeta De Circulación
80	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
81	Sustitución De Vehículos De Servicio Público De Pasajeros
Concesión de habilitados para discapacitados y eléctricos	
82	Otorgamiento De Concesión
83	Prórroga De Concesión
84	Reposición De Título Concesión
85	Vigencia Anual De La Concesión O Permiso Y La Revista
86	Por Cada Recorrido De Organizaciones Y Empresas De Otros Estados
87	Por Cada Vehículo Adicional
88	Por Vigencia Anual De La Autorización
89	Por Cajón Vehicular En Bases Establecidas
Vehículos de carga	
90	Alta
91	Baja O Suspensión De Vehículo
92	Reposición De Placas, Vehículos De Servicio De Transporte De Carga
93	Reposición De Tarjeta De Circulación
94	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)

95	Para Circular Con Aditamentos A La Carrocería
96	Por Cambio De Carrocería, Motor O Domicilio Y Corrección De Datos
97	Sustitución De Vehículos De Servicio Público De Carga
98	Servicio De Transporte De Carga Particular
99	Autorización Especial Para Vehículos De Más De 3.5 Ton.
100	Por Cualquier Otro Servicio Distinto A Los Anteriores
Concesión	
101	Otorgamiento De Concesión
102	Prórroga De Concesión
103	Reposición De Título Concesión
104	Autorización De Cesión De Derechos
105	Vigencia Anual De La Concesión O Permiso Y La Revista
Bases	
106	Cajón Vehicular Autorizado En Bases
107	Establecimiento De Estación De Servicio
108	Establecimiento De Caseta
Otros	
109	Autorización De Centros De Capacitación Y Clínicas De Exámenes Médicos
110	Registro De Organizaciones De Concesionarios
Habilitados para discapacitados y eléctricos (red.75%, art. 221)	
111	Alta
112	Baja O Suspensión De Vehículo
113	Vehículos De Servicio De Transporte De Carga
114	Reposición De Tarjeta De Circulación
115	Permiso Para Circular Sin Placas (60 Días)
116	Sustitución De Vehículos De Servicio Público De Carga
117	Servicio De Transporte De Carga Particular
118	Autorización Especial Para Vehículos De Más De 3.5 Ton.
Concesión de habilitados para discapacitados y eléctricos	
119	Prórroga De Concesión
120	Reposición De Título Concesión

121	Vigencia Anual De La Concesión O Permiso Y La Revista
122	Cajón Vehicular Autorizado En Bases
123	Establecimiento De Estación De Servicio
124	Establecimiento De Caseta
Motocicletas	
125	Baja
126	Reposición De Tarjeta De Circulación
127	Permiso Para Circular Sin Placa (30 Días)
128	Cambio De Propietario Y Corrección De Datos Incluye La Expedición De Nueva Tarjeta De Circulación
129	Cualquier Servicio Distinto A Los Anteriores
Bicicletas Y Motos Adaptadas	
130	Alta
131	Baja
132	Reposición De Placa Por Pérdida
133	Reposición De Placa Por Deterioro O Mutilación
134	Reposición De Tarjeta De Circulación
135	Permiso Para Circular Sin Placa
136	Por Cambio De Propietario O Domicilio Incluyendo La Nueva Tarjeta De Circulación
137	Cualquier Servicio Distinto A Los Anteriores
Trámites Vehiculares Para Remolques	
138	Alta
139	Baja
140	Permiso Para Circular Sin Placa (60 Días)
141	Cambio De Propietario O Domicilio Incluyendo La Expedición De Nueva Tarjeta De Circulación.
142	Cualquier Servicio Distinto A Los Anteriores
Transporte Mercantil	
Para otorgamiento o prorroga por año	
143	De Valores
144	De Mensajería

145	Sustancias Tóxicas O Peligrosas
146	Especializado De Pasajero
147	Grúas
148	Escolar Y De Personal
149	Establecimiento Y Equipamiento De Auxiliar, Por Cada Cajón
150	Vigencia Anual De Recorrido, Por Vehículo
151	Reposición De Permiso
152	Realización De Estudios Técnicos, Para Recorrido Y Bases
Permisos transporte privado de pasajeros y carga	
153	De Una Empresa
154	De Valores
155	De Mensajería
156	Sustancias Tóxicas O Peligrosas
157	Especializado
158	Privado Escolar
159	Privado De Personal
160	Pasajeros Especializado
161	Turistas Circuitos Específicos
162	Bicicletas Y Motocicletas Adaptadas
163	Grúas
164	Establecimiento Y Equipamiento De Auxiliar, Por Cada Cajón
165	Vigencia Anual De Recorrido, Por Vehículo
166	Reposición De Permiso
167	Realización De Estudios Técnicos, Para Recorrido Y Bases
Trámites Vehiculares Servicios Diversos	
168	Expedición De Placas De Demostración
169	Arrastre Hasta 3.5tons
170	Arrastre Mayor A 3.5 Ton
171	Almacenaje Por Día
3.- Multas Vehiculares	
172	Multas de revista vehicular (salario diario mínimo general vigente en el D.F.)

173	Retiro De Candado Inmovilizador Y Multas
174	Retiro De Candado Inmovilizador En Lugares De Personas Con Discapacidad Y Multas
175	Infracciones De Tránsito
4.- Medio Ambiente	
176	Multas Por Verificación Extemporánea
177	Multas Por Vehículos Contaminantes
178	Venta De Hologramas A Verificentros
5.- Registro Civil	
179	Copias Certificadas De Un Mismo Documento
180	Búsqueda De Datos De Registro (Existencia O Inexistencia)
181	Registro De Acta De Nacimiento (A Domicilio)
182	Registro De Acta De Nacimiento (Fuera De Jurisdicción)
183	Celebración De Matrimonio (En Oficina Del Registro Civil)
184	Celebración De Matrimonio (A Domicilio)
185	Celebración De Matrimonio (A Domicilio Y Fuera De Jurisdicción)
186	Divorcio Administrativo
187	Cambio De Régimen Patrimonial En El Matrimonio
188	Inscripción De Nacimiento (Ocurrido En El Extranjero)
189	Inscripción De Matrimonio (Ocurrido En El Extranjero)
190	Inscripción De Divorcio (Ocurrido En El Extranjero)
191	Inscripción De Defunción (Ocurrida Fuera Del D.F. O En El Extranjero)
192	Inscripción De Sentencia Judicial De Divorcio
193	Inscripción De Sentencia Judicial De Rectificación De Acta
194	Inscripción De Sentencia Judicial De Tutela
195	Inscripción De Sentencia Judicial De Adopción
196	Inscripción De Sentencia Judicial De Presunción De Muerte
197	Inscripción De Sentencia Judicial De Declaratoria De Ausencia
198	Inscripción De Sentencia Judicial Otras
199	Anotación Marginal E Inserción De Acta De Defunción Ocurrida Fuera Del Distrito Federal O En El Extranjero
6.- Predial	

200	Impuesto Predial (Vigente)
201	Impuesto Predial (Vencido)
7.- Derechos por Suministro de Agua	
202	Derechos Por Suministro De Agua (Vigente)
8.- Impuesto sobre Tenencia	
203	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Automóviles (Impuesto Local)
204	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Automóviles (Impuesto Federal)
205	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Motocicletas (Impuesto Local)
206	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Motocicletas (Impuesto Federal)
207	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Taxis (Impuesto Local)
208	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Taxis (Impuesto Federal)
209	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Camiones De Carga (Impuesto Local)
210	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Camiones De Carga (Impuesto Federal)
211	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Pasajeros (Impuesto Local)
212	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Pasajeros (Impuesto Federal)
213	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Servicio Público Federal
214	Impuesto Sobre Tenencia De Vehículos Y Derechos Servicio Público Federal
9.- Impuesto Sobre Nóminas	
215	Impuesto Sobre Nóminas Vigente
216	Impuesto Sobre Nóminas Vencido
10.- Otras Contribuciones	
217	Impuesto Sobre Espectáculos Públicos
218	Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos Y Concursos
219	Impuesto Sobre Hospedaje
11.-Pago con Formato Universal de Tesorería	
220	Pago Con Líneas De Captura A Través De Formato Múltiple De Pago A La Tesorería
12.-Trámites	

Expedición de copias certificadas del registro civil de 1900 a la fecha.	
	Nacimiento
	Matrimonio
221	Defunción
222	Impresión De Constancias De No Inhabilitación De La Contraloría General.
Emisión de certificaciones de pago	
	Impuesto Predial
	Tenencia
	Impuesto Sobre Nómina
	Impuesto Sobre Hospedaje
	Verificación Extemporánea
	Tarjeta De Circulación
	Pago Por Línea De Captura
	Fecha, Caja Y Partida
	I.S.A.N
	Loterías
223	IEPS
Emisión de constancias de adeudo	
224	Constancia De No Adeudo Del Impuesto Predial

PROMOCA- OVICA

Dentro del Programa de Modernización Catastral de la Ciudad de México PROMOCA, a través del cual se establece como objetivo la implementación de tecnologías de la información en un sistema de consulta del Impuesto Predial y realización de trámites electrónicos con la intención de brindar certidumbre y transparencia a los ciudadanos sobre el pago y consulta de sus obligaciones fiscales relacionadas con los inmuebles de su propiedad.

Por lo anterior, se establece la Oficina Virtual de Catastro (OVICA) que busca eficientar los procesos de atención a los contribuyentes referente a las solicitudes concernientes a la Subtesorería de Castastro y Padrón Territorial, a través de la página de la Secretaría de Finanzas.

Siendo de esta manera, el espacio electrónico relacionado con información catastral de los inmuebles de la Ciudad, donde podrá acceder de forma segura a los siguientes servicios:

- **Impuesto Predial Vigente**
- **Impuesto Predial Vencido**
- **Impuesto Predial Anticipado (Anualizado)**

Y otros servicios, en el cual es una sección que permite el acceso a diferentes servicios que proporciona el portal, como el

- **Desglose del calculo del impuesto predial**
- **Impresión de la utima boleta emitida**
- **Impresión de los formatos de pago del impuesto sobre la renta local ISR**
- **Impresión de formatos de pago del Impuesto sobre Adquisicion de inmuebles ISAI entre otros.**
- **Avaluos para Notarios**
- **ISAI para Notarios**

Ofreciendo de esta forma una opción más de cercanía a la ciudadanía para la resolución de solicitudes referentes a su cumplimiento en el Impuesto Predial.

Red de Auxiliares de pago

La Secretaría de Finanzas ha colaborado con distintos entes comerciales bancarios así como tiendas de autoservicio y farmacias con la intención de dar facilidad y agilidad a los trámites y pagos de los contribuyentes de la Ciudad para ofrecer más de 7,000 puntos donde se pueden realizar los pagos dentro de los cuales se encuentran:

✓ Bancos

Comprende las sucrales y terminales bancarias de las instituciones bancarias siguientes:

- **Banamex**
- **BBVA Bancomer**
- **Santander**
- **Banorte**

- **Scotiabank**
- **BanCoppel**
- **Banjercito**
- **Bam Mi Banco**
- **Inbursa**
- **Banca Mifel**
- **HSBC**
- **Banco Multiva**

- **IXE**
- **Afirme**
- **CIBanco**
- **Banco Azteca**
- **Banco del Bajío**
- **Bansefi**
- **American Express**

✓ **Tiendas de autoservicio**

Comprende todas las tiendas, sucursales o franquicias de las siguientes marcas comerciales:

- **Walmart**
- **Bodega Aurrera**
- **Superama**
- **Sam's Club**
- **Suburbia**
- **Comercial Mexicana**
- **Mega Comercial Mexicana**
- **Sumesa**

- **Milano**
- **Chedraui**
- **El Palacio de Hierro**
- **Soriana**
- **Melody**

✓ **Portales bancarios**

Incluye los portales bancarios disponibles en internet de las siguientes instituciones:

- **Banamex**
- **BBVA Bancomer**
- **Santander**
- **Banorte**
- **Scotiabank**
- **BanCoppel**
- **Banjercito**
- **Bam Mi Banco**
- **Inbursa**
- **Banca Mifel**

- **HSBC**
- **Banco Multiva**
- **IXE**
- **Afirme**
- **CIBanco**
- **Banco Azteca**
- **Banco del Bajío**
- **Bansefi**
- **American Express**

✓ **Tiendas de Conveniencia**

- **OXXO**
- **7eleven**
- **Punto Recarga**
- **GoMart**
- **Extra**
- **Circulo K**

✓ **Farmacias**

- **Farmacias del Ahorro**
- **Farmacias Guadalajara**
- **Farmacias Benvides**

✓ **Centros de Servicio de Tesorería**

Asimismo, la red de Centros de Servicio de Tesorería cuenta con 10 puntos distribuidos en la Ciudad de México ubicados dentro de las tiendas comerciales Soriana, Comercial Mexicana y Walmart:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| ➤ Asturias | ➤ Miguel Ángel de |
| ➤ Cuitláhuac | ➤ Quevedo |
| ➤ Galería Plaza de las | ➤ Mixcoac |
| ➤ Estrellas | ➤ Olivar |
| ➤ Gran Sur | ➤ Rojo Gómez |
| ➤ La Villa | ➤ Tlatelolco |

✓ **Kioscos de la Tesorería**

Estos módulos de atención denominados kioscos electrónicos, brindan a los contribuyentes la posibilidad de consultar y efectuar el pago en un solo paso en un mismo momento, auxiliado del personal que atiende en estos puntos a través del cual se puede liquidar el pago mediante el uso de efectivo otra vez de tarjetas bancarias de crédito o débito con la obtención de un comprobante de pago digital con sellos y firmas electrónicas para la validación de la información contenida en el pago y la tranquilidad del contribuyente que ejerce el cumplimiento de sus obligaciones, los cuales se encuentran ubicados en:

- Central de Abastos
- Condesa
- Cuauhtepac
- Espacio Magdalena
- Galería Plaza de las Estrellas
- Garden Santa Fe
- Metrópoli Patriotismo
- Oasis Coyoacán
- Parque Delta
- Paseo Acoxta
- Plaza Azcapotzalco
- Plaza Cascada
- Plaza Inn
- Plaza La Rosa
- Plaza Lindavista
- Plaza Manantiales
- Plaza Oriente
- Superama Polanco **Grand**
- Superama Jardines
- Tienda UNAM
- Tláhuac
- Tulyehualco
- Walmart Aeropuerto
- Zentralia Churubusco

✓ Administraciones Tributarias y Oficinas Auxiliares

- San Jerónimo
- Perisur
- Aragón
- Tepeyac
- Xochimilco
- Milpa Alta
- Mina
- Centro Médico
- Coruña
- Tezontle
- Parque Lira
- Anahuac
- Cuajimalpa

✓ Centro de Servicio de la Ciudad

- San Borja
- Ferrería
- Acoxta
- Taxqueña
- Meyehualco
- Tezonco
- San Lázaro
- Bosques de las Lomas
- Centro Histórico
- Modulo Central
- San Antonio
- Cien Metros
- Benito Juárez

✓ Pagina de la Secretaría de Finanzas

El portal oficial de la Secretaría de Finanzas, dispone una herramienta útil para la ciudadanía, a través del cual se puede obtener información acerca de los trámites, pagos y servicios que brinda la tesorería a la ciudadanía ingresando a :

www.finanzas.df.gob.mx

La suma de todos los ejemplos anteriores, pone a disposición de la ciudadanía mas de 7,000 puntos a través de los cuales puede acceder a los servicios de pagos o trámites que ofrece la Tesorería que conforma la red de Auxiliares de Pago para cumplimiento del pago voluntario de impuestos, trámites y servicios.

Centros de Servicio de Tesorería.

La Secretaria de Finanzas, a partir del 2005 emprende el proyecto de los Centros de Servicio de Tesorería, que al paso de los años se ha ampliado su esquema y numero de Centros de Servicio Tesorería con el fin de facilitar el pago a los contribuyentes,ofreciendo la ventaja de encontrarse en centros comerciales que brindan una atención personalizada, sistematizada, ágil, amable, y eficiente, con un amplio horario durante los 365 días del año, lo que facilita la atención a los contribuyentes reduciendo el tiempo de espera.

Lo anterior, con el fin de facilitar el pago voluntario de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, se origina el esquema de atención de los Centros de Servicio de Tesorería, en el cual el principal objetivo es brindar ventajas en comparación con las Oficinas de la Tesorería convencionales al ser ubicados dentro de Centros Comerciales que les permiten tener un horario ampliado de 12 horas, específicamente de 09:00 a 21:00 hrs y con la apertura de las mismas los 365 días del año incluyendo los días festivos, dicho esquema se ve consolidado en base a la aceptación de los contribuyentes, al ofrecer horarios ampliados en lugares de fácil acceso y con atención personalizada.

Por lo anterior, se anexa cada uno de los ubicaciones de los Centros de Servicio Tesorería.

- Asturias
- Cuitláhuac
- Galería Plaza de las Estrellas
- Gran Sur
- La Villa

- Miguel Ángel de Quevedo
- Mixcoac
- Olivar
- Rojo Gómez
- Tlatelolco

Es importante mencionar que dicho esquema ha sido evaluado bajo la Norma de sistemas de gestión de calidad ISO-9001-2008, a través de la cual se verifica que el servicio brindado es homologado, eficaz y eficiente cumpliendo los requerimientos, además de proporcionar un certificado a los Centros de Servicio Tesorería Mixcoac y Gran Sur, al validar de manera fehaciente el servicio brindado en ambas oficinas y del cual se anexa certificado en el **Anexo A Certificados ISO 9001-2008**.

Kioscos de la Tesorería.

A partir de 2008, se implementó un nuevo esquema de atención con un concepto de modernidad e innovación para fomentar el acercamiento y la interacción con los contribuyentes, en el cual se puede realizar el pago de más de 200 conceptos, además de la posibilidad de realizar sus pagos con efectivo o con tarjeta de crédito o débito de forma segura, además de contar con el horario de atención ampliado los 365 días del año de 09:00 a 20:00 hrs en la mayoría de sus ubicaciones, incluyendo los días festivos.

Los Kioscos de la Tesorería ofrecen la oportunidad de interactuar con el gobierno del Distrito Federal de manera directa ya que son módulos de atención que podrían ser operados por los contribuyentes o con asesoría del personal que brinda la atención, es decir que es un sistema automatizado a través del cual, se tiene la posibilidad de realizar de una manera ágil y rápida en promedio de 2 a 5 minutos por trámite, obteniendo un comprobante fiscal con la certeza y seguridad del pago concluido a través de las terminales instaladas en estos módulos.

De igual forma, se ofrece una amplia accesibilidad ya que se encuentran dentro de plazas, centros comerciales y puntos estratégicos a lo largo de la ciudad, por tal motivo a continuación se enuncian las ubicaciones:

- Central de Abastos
- Condesa
- Cuauhtepac
- Espacio Magdalena
- Galería Plaza de las Estrellas
- Garden Santa Fe
- Metrópoli Patriotismo
- Oasis Coyoacán
- Parque Delta
- Paseo Acoxta
- Plaza Azcapotzalco
- Plaza Cascada
- Plaza Inn
- Plaza La Rosa
- Plaza Lindavista
- Plaza Manantiales
- Plaza Oriente
- Superama Grand Polanco
- Superama Jardines
- Tienda UNAM
- Tláhuac
- Tulyehualco
- Walmart Aeropuerto
- Zentralia Churubusco

Tesorería Express

Este es un esquema de manera simplificado en el cual se brindan los servicios de los pagos, servicios y trámites de la Secretaría de Finanzas, muy similar a la estructura de un Centro de Servicio Tesorería pero en una versión más pequeña, que la única diferencia radica en la emisión de Licencias de Conducir y Permisos para Menores de Edad, ya que sería el único trámite que los diferenciaría, en cuanto al catálogo de servicios que se ofrecen.

Actualmente, es un proyecto que inicia con muy buenos resultados que se consolida poco a poco. Se cuenta con una sucursal en el centro de la delegación Xochmilco, y que tiene el objetivo de crecer e incrementar sus sucursales a lo largo del Distrito Federal.

Contributel

Tiene como objetivo orientar y dar información a los contribuyentes en relación al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, generar líneas de captura para el pago de impuestos, así como informar acerca de los trámites para realizar pagos a la Tesorería.

Es el Call Center de la Secretaría de Finanzas, el cual tiene como objetivo orientar y dar información a los contribuyentes en relación al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, generar líneas de captura para el pago de impuestos, así como informar acerca de los trámites para realizar dichos pagos.

Cuentan con una línea telefónica en el número **5588-3388** con 15 operadoras por turno con un horario de 09:00 a 20:00 y una cuenta de correo electrónico o sistema de mensajería en la dirección electrónica **www.finanzas.df.gob.mx/ssac** para solicitudes por escrito, a través de las cuales pueden expresar sus dudas, quejas o denuncias.

Modernización de Administraciones Tributarias.

Dentro del Programa de Modernización Tributaria, se considera a la red de Oficinas Administraciones Tributarias, con un proyecto de remodelación y modernización de las instalaciones, así como la renovación de los equipos y procesos de atención, que se refleja en una homologación en los servicios que se brindan.

A través de la adquisición de equipos de cómputo nuevo, la reingeniería de los procesos de atención en los servicios que se brindan y el sistema de turnos para la agilización en la atención a los contribuyentes, así como la posibilidad de la emisión de formatos múltiples de pago y líneas de captura para pago en ventanilla o en cualquiera de los auxiliares de la Tesorería.

Permitiendo de esta manera la simplificación administrativa y normativa en la atención de los contribuyentes, en sintonía con la modernización de la atención que se brinda a los ciudadanos en las Oficinas de la Tesorería.

Contando con 13 Oficinas Modernizadas que se enlistan a continuación:

- San Borja
- Ferreria
- Acoxa
- Taxqueña
- Meyehualco

- Tezonco
- San Lázaro
- Bosques de las Lomas
- Auxiliar Centro Histórico
- Modulo Central

- **San Antonio**
- **Cien Metros**

- **Benito Juárez**

De igual forma, se enlistan 13 Administraciones Tributarias Convencionales:

- **San Jerónimo**
- **Perisur**
- **Aragón**
- **Tepeyac**
- **Xochimilco**
- **Auxiliar Milpa Alta**
- **Mina**

- **Centro Médico**
- **Coruña**
- **Tezontle**
- **Parque Lira**
- **Anahuác**
- **Auxiliar**
- **Cuajimalpa**

TRÁMITES Y SERVICIOS QUE SE PUEDEN REALIZAR EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

- **Asistencia y Orientación**
- **Revisión y Cálculo para el llenado de Declaraciones** de los siguientes conceptos:
 - Impuesto Predial
 - Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos y Concursos.
 - Impuesto sobre Espectáculos Públicos
 - Impuesto por la Prestación de Servicios de Hospedaje
 - Derechos por el uso o aprovechamiento de locales en Mercados Públicos
 - Derechos por los servicios de recolección y recepción de residuos sólidos y otros
 - Derechos y Aprovechamientos
 - Cálculo de recargos y actualización para el pago de contribuciones vencidas.

- **Recepción de declaraciones del Pago del Impuesto Especial** sobre producción y servicios por venta final de gasolinas y diesel.
- **Revisión y recepción de Declaraciones de Impuesto sobre la Renta:**
- **Expedición de:**
 - Constancia de Adeudos
- **Compensaciones**
- **Aplicación de reducciones fiscales** entre otras las relativas al Impuesto Predial a personas jubiladas, pensionadas por cesantía en edad avanzada, por vejes, por incapacidad, por riesgo de trabajo, por invalidez, viudas y huérfanos pensionados, mujeres separadas, divorciadas, jefas de hogar y madres solteras que demuestren tener dependientes económicos, así como personas con discapacidad y los adultos mayores sin ingresos fijos y escasos recursos.
- **Recepción de Declaraciones en ceros y complementarias** del Impuesto sobre Nóminas.
- **Condonaciones**
 - **Programas y resoluciones de carácter general** publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de beneficios fiscales.
- **Modificaciones de datos administrativos al padrón del Impuesto Predial**
- **Aclaraciones de pagos**

Trámites en Línea.

Como parte de la simplificación y modernización de trámites se ha generado una plataforma digital que ha logrado reducir de 15 días a 15 minutos como máximo la obtención de constancias de adeudo y certificaciones de pago, mismo que es representante de un trámite de alta demanda en las Administraciones Tributarias, Centros de Servicio Tesorería y Kioscos de la Tesorería, motivo por el cual al generar un procedimiento de manera electrónica se favorece al contribuyente al convertirse en un trámite en línea, así como la agilización de la realización del trámite en las Oficinas de la Tesorería.

En esta plataforma es posible que a través de tres sencillos pasos puedas obtener un documento oficial con completa confiabilidad y seguridad en los datos que contiene:

Instrucciones para realizar un Trámite en Línea:

Paso 1 **Solicita**

Da click en SOLICITAR TRÁMITE, registra los datos solicitados y obtén tu Línea de Captura para realizar el pago de los derechos correspondientes.

En este paso, se captura en la plataforma la información correspondiente a la solicitud de trámite ya que puede ser certificación de pago o constancia de adeudos, a través del cual se verificara que el sistema a través de la base de datos cuente con datos susceptibles de requerirse y emitirse, en caso positivo confirma que se cuenten con datos y genera una línea de captura para el pago de derechos correspondientes al trámite, la cual deberá realizarse en línea o en cualquiera de los auxiliares de pago de la Tesorería.

Paso 2 **Genera**

Una vez realizado el pago de los Derechos correspondientes, has click en GENERAR DOCUMENTO, digita la Línea de Captura pagada y así obtendrás el documento solicitado.

En esta sección, una vez que se haya realizado el pago, debe capturarse la referencia de la línea de captura de pago para la obtención del documento digital, solicitado el cual consta de dos archivos, un pdf que representa la certificación de los pagos realizados del trámite solicitado y un archivo xml o xls a través del cual se manifiesta la cadena digital que fungirá como validador de la información contenida en el documento, de igual forma se incluirá un código QR y una firma y sello digital que validara la expedición del presente como autentica.

Paso 3 Validación de Documentos

Para la validación de la autenticidad de los documentos generados por este medio, haz click en **VALIDAR DOCUMENTO**, ingresa el folio del documento a validar y carga el archivo XML del propio documento

Por ultimo, esta sección representa una opción para la validación de los datos contenidos en el documento, a través del folio del trámite realizado, el cual deberá ingresarse en la plataforma, a efecto de que se muestre un documento para comparación y validación de los datos expedidos a través del trámite electrónico solicitado, de utilidad y tranquilidad para el contribuyente o al ente que solicite la información, con la intención de evitar modificaciones o alteraciones en los documentos.

Por tal motivo, se anexan a continuación los conceptos de pago sujetos a certificación, a través de la plataforma de Trámites en Línea en la página de Finanzas

Trámites Electrónicos	
No.	Concepto disponible para certificar
1	Impuesto Predial
2	Impuesto sobre Tenencia de Vehiculos
3	Impuesto Sobre Nómina
4	Impuesto Sobre Hospedaje
5	Verificación Extemporánea
6	Tarjeta De Circulación
7	Pago Por Línea De Captura
8	Fecha, Caja Y Partida
9	I.S.A.N
10	Impuesto sobre Loterías
11	Impuesto Especial a Productos y Servicios



Teso-Subastas

A través de esta plataforma la Secretaría de Finanzas, pone a la disposición de la ciudadanía, bienes muebles e inmuebles para la venta a los ciudadanos interesados, mediante el cual a través de un registro en línea puede participar en la subasta en línea para la adquisición de remates.

Facturación en Línea



Este modulo permite a los contribuyentes que hayan realizado un pago a la tesorería la obtención de un comprobante fiscal digital CFDI para los fines que así convengan.

Únicamente proporcionando los siguientes datos y la página emitirá como respuesta la descarga de un archivo pdf para la obtención del mismo.

- **RFC Receptor**
- **Línea de captura del pago realizado**
- **Importe pagado**

Sin Papel CDMX.



Consiste en una iniciativa de la Secretaría para implementar una política amigable con el medio ambiente y de comodidad para el contribuyente, a través del cual mediante un registro en la página de finanzas, se podrán

recibir en el correo electrónico del titular de la cuenta el envío de las boletas de manera electrónica correspondientes a los siguientes impuestos:

- **Impuesto Predial.**
- **Impuesto sobre Tenencia de Vehículos.**
- **Impuesto a Mercados Públicos.**

¡AYUDEMOS AL MEDIO AMBIENTE!

Recibe en tu correo electrónico las boletas de **Predial, Tenencia y mercados públicos.**
Contribuye a la conservación del planeta reduciendo el uso de papel.



Sistema de Devoluciones.



Otra iniciativa de la Secretaría, es la de agilizar las situaciones en las que por errores u omisiones en los datos al momento de realizar los el cumplimiento de las obligaciones fiscales u pagos de los impuestos, derechos u aprovechamientos, se realizaran de manera incorrecta.

Esta plataforma permite al contribuyente ingresar su solicitud de devolución a través del sistema, mediante el cual proporcionando los datos del pago, tales como el concepto de pago, línea de captura, fecha y hora del pago, se puede ahorrar tiempo y traslados. Toda vez que únicamente deberá acudir a la Oficina de la Tesorería en la Administración Tributaria de su elección a proporcionar los documentos del pago para su trámite correspondiente. En los que posteriormente, recibirá una respuesta de la autoridad fiscal en la cual manifiesta el dictamen de la resolución a la solicitud del contribuyente, en la que en caso positivo se enviara un comprobante de cobro para sucursal bancaria en ventanilla o bien podrá solicitar depósito a cuenta bancaria o transferencia bancaria.

De esta manera, se está reduciendo tiempo considerablemente y traslados a las Oficinas de la Tesorería, en la que se podría aclarar la emisión y resolución de pagos que presenten inconsistencias u sean sujetas a aclaraciones,

TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS

Si realizó un pago duplicado, en exceso o erróneo, puede ser acreedor a una devolución.

1. De click en "requisitar el formato de devolución", registre los datos solicitados e imprima el formato por duplicado.

Aviso Importante

Es obligatorio proporcionar cuenta CLABE para el trámite de cualquier devolución (art. 49 del Código Fiscal del Distrito Federal vigente en 2016).

2.-Acuda a la Administración Tributaria que se le asigne con la documentación solicitada en el formato en original y copia, la copia de la identificación que se presente y que contenga huella dactilar, esta última deberá testar (tachar), de manera que no sea visible.

3.-Verifique la situación de su solicitud en línea.

Para requisitar el formato de devolución

[Click aquí](#)

Para verificar el avance de la solicitud de su devolución

[Click aquí](#)

FORMAS DE PAGO

¿VA A PAGAR CON CHEQUE?

Recomendaciones para efectuar pagos en la Tesorería del Distrito Federal.

1 MÉXICO, D.F. 5 de enero de 2015

PÁGUESE ESTE CHEQUE A LA ORDEN DE:

2 Tesorería del Gobierno del Distrito Federal 3 \$ 225.00

3 (Doscientos veinticinco pesos 00 / 100 M.N.)

4 FIRMA

BANDA MAGNÉTICA → 0100 | 581750100 | 10446000263 | 000 00 63

EN CASO DE CONTRIBUCIONES LOCALES

LLENADO ANVERSO DEL CHEQUE

1.-La fecha debe corresponder al día, mes y año en que se efectúe el pago o, en su caso, no exceder la vigencia de 10 días naturales a partir de la fecha de expedición.

2.-Ser nominativo y expedirlo indistintamente, ya sea a nombre de:

1. a) Gobierno del Distrito Federal.
2. b) Secretaría de Finanzas

EN CASO DE IMPUESTOS FEDERALES

1.-Deberá librarse certificado de caja o personal.

2.-Deberá cumplir con los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8.

3.-Anotar al reverso del cheque: -Cheque librado para el pago de contribuciones federales por concepto de (nombre del concepto) a cargo del contribuyente (nombre, denominación o razón social del contribuyente), Registro Federal de Contribuyentes, domicilio, número

3. c) Tesorería del Distrito Federal
4. d) Tesorería del Gobierno del Distrito Federal
5. e) Tesorería del G.D.F.
6. f) Tesorería del D.F.

Se podrá hacer la combinación de dos o tres de las opciones mencionadas en este punto.

3.-Coincidir la cantidad en letra y número, la cual deberá estar expresada en pesos, moneda nacional.

4.-Antes de pagar no olvide cruzar y firmar su cheque.

LLENADO REVERSO DEL CHEQUE

5.-Contener la leyenda "Para abono en cuenta bancaria del Gobierno del Distrito Federal, o de la Secretaría de Finanzas, o de la Tesorería del G.D.F." (según se haya anotado en el anverso del cheque), e indicar el domicilio y número telefónico del librador.

6.-Contener la inscripción: "Cheque librado para el pago de contribuciones locales por concepto del (nombre del concepto) a cargo del contribuyente (nombre, denominación o razón social del contribuyente), con Registro Federal de Contribuyentes, Cuenta Predial, Agua o Placa, (clave de Registro Federal de Contribuyente o número de cuenta o número de placa de matrícula)".

7.-Sólo se recibirán cheques de cuentas abiertas en Instituciones de crédito (bancos) establecidas y con sucursales en el Distrito Federal, o en cualquiera de los siguientes municipios del Estado de México, que integran el área metropolitana:

Tlalnepantla de Baz, Naucalpan de Juárez, Huixquilucan, Ecatepec de Morelos, Netzahualcóyotl, Cuautitlán, Coacalco de

telefónico del librador, número de placa de matrícula y periodo de la contribución que se paga".

NO SE ACEPTANRÁN CHEQUES:

- Que no tengan impreso el nombre del titular de la cuenta.
- Que la fecha de emisión exceda de 10 días naturales anteriores a la fecha de su presentación de pago.
- Posfechados.
- Cuyo importe sea mayor al total a pagar en las declaraciones o formatos de pago correspondientes.
- Que sean librados para cubrir multas administrativas emitidas por la Secretaría de Transportes y Vialidad y Derechos por los Servicios de Control Vehicular, excepto cuando se paguen junto con el Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
- Cuando con un solo cheque se pretenda cubrir el importe de diferentes créditos fiscales que correspondan a dos o más contribuyentes.

Berriozabal, La Paz, Chalco, Cuautitlán Izcalli, Tultitlán y Atizapán de Zaragoza.

CHEQUES QUE SE ACEPTAN:

8.-Se recibirán únicamente los cheques que contengan banda magnética y que cumplan con las medidas de seguridad establecidas por el Banco de México, en vigor a partir del 1° de julio de 1998.

9.-Tratándose de cheques de cuentas personales del propio contribuyente, deberán librarse certificados cuando su monto sea superior a \$20,000.00 (Veinte mil pesos 00/100 M.N.).

10.-Tratándose de cheques librados por personas físicas o morales distintas al contribuyente, deberán librarse certificados: cuando su monto sea superior a \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.).

11.- Cuando el cheque ampare una cantidad menor a la que se deba pagar, el contribuyente podrá cubrir la diferencia en efectivo, o con cheque de caja o certificado o con tarjeta bancaria de crédito o de débito, o con un segundo cheque como máximo.

Diversos Programas de Apoyo Social.

La Secretaría de Finanzas en respuesta a la aceptación y asimilación de la implementación de las Tecnologías de la Información de las acciones realizadas para la agilización en la atención y el mejoramiento en los procesos de atención con la intención de fomentar el cumplimiento voluntario de los impuestos y como resultado de las finanzas públicas sanas que se mantienen se ofrece a los contribuyentes diversos programas de apoyo a través de los cuales se beneficia a los que menos tienen tratando

de aminorar la brecha económica entre los grupos sociales que conforman nuestra ciudad.

Por tal motivo se ha considerado como prioridad el favorecimiento a los grupos vulnerables de la ciudad, a través de incentivos y reducciones en el pago de sus impuestos tomando en cuenta a ellos a los jubilados, pensionados, adultos mayores sin ingresos fijos, madres soltera, huérfanos, personas con discapacidad, entre otros.

Es por ello que las reducciones Fiscales en el impuesto Predial aportan un gran beneficio a estos grupos a través del establecimiento de una cuota fija para los que cubren las condiciones a través de los cuales se les proporciona un pago fijo por bimestre con la intención de cubrir el importe a pagar de manera satisfactoria no afectar el bolsillo de las familias De igual forma se proporciona un descuento del 30% sobre el importe del pago bimestral aquellos que rebasan el límite del valor catastral pero que de igual forma son acreedores a los beneficios de las reducciones fiscales pro adultos mayores o grupos vulnerables.

A través de la recaudación, se permite el ejercicio de políticas de desarrollo social en la ciudad, como los que continuación se van a mencionar:

- La provisión de pensiones a los adultos mayores escasos recursos con un depósito mensual a través de una tarjeta bancaria con la intención de favorecer y facilitar la solvencia de las necesidades.
- De igual forma, se proporcionan becas a los estudiantes de bajos recursos con la intención de que continúen preparándose académicamente para la superación personal y el apoyo en los gastos que requieren el estudio de una formación escolar.
- El seguro de desempleo para los capitalinos que sufrieron o cuentan con una adversidad para la búsqueda de un empleo que permita cubrir las necesidades de manutención propia y de su familia

- La provisión y establecimiento de comedores comunitarios para las personas de bajos recursos en las cuales se ofrece alimentación balanceada y completa a las personas que acceden un costo mínimo significativo provisto en estos lugares de manera segura para el combate a la desnutrición.

INMUEBLES HABITACIONALES

Estimado Contribuyente:

La base del Impuesto Predial es el valor catastral del inmueble, el cual puede usted determinar mediante la aplicación de valores unitarios del suelo, sobre la superficie de su inmueble.

Para facilitar el pago del Impuesto Predial, la Tesorería del Distrito Federal podrá enviarle una Propuesta de Declaración de Valor Catastral y Pago del Impuesto Predial. Si la propuesta que recibió por correo no está vencida y los datos coinciden con los de su inmueble, **pague el impuesto a su cargo en cualquiera de las sucursales de los Bancos o Tiendas de Autoservicio o Departamentales autorizadas o Kioscos de la Tesorería o si prefiere efectuarlo vía Internet, consulte el portal de su banco.**

Si la información contenida en la propuesta no corresponde con la de su inmueble, usted podrá presentar su declaración con los datos correctos **en cualquier Administración Tributaria o Administración Auxiliar de conformidad con los artículos 126 y 127 del Código Fiscal del Distrito Federal.**

Si Usted realiza el pago anual de su impuesto predial 2016, tiene derecho a una reducción sobre el monto total del:

8% si paga del 1° al 31 de enero

5% si paga del 1° al 29 de febrero

PROGRAMAS Y RESOLUCIONES DE CARÁCTER GENERAL (CONDONACIÓN)

Programa o Resolución de Carácter General	Fecha de publicación en la Gaceta Oficial del D.F.	Vigencia
Resolución de carácter general mediante la cual se condona parcialmente el pago del impuesto predial.	15 de enero de 2016	del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016
Acuerdo de carácter general por el se otorga subsidio fiscal para el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos.	15 de enero de 2016	del 1° de enero al 31 de marzo de 2016
Acuerdo de carácter general por el que se otorgan subsidios fiscales para el pago del impuesto predial.	15 de enero de 2016	del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016

Condonacion del 30% del Impuesto Predial

Estimado Contribuyente, si usted es: **Jubilado, pensionado por cesantía en edad avanzada, por vejez, por incapacidad por riesgos de trabajo, por invalidez, viuda o huérfano pensionado; o adulto mayor** sin ingresos fijos y de escasos recursos, y el valor catastral del inmueble en que habita es **mayor a \$1,957,786.00**, tiene derecho a una condonación del Impuesto Predial del:

30% BIMESTRAL

REQUISITOS:

- 1.-Declaración del valor catastral (valor de la vivienda)**
Boleta del Impuesto Predial o Declaración del Impuesto Predial impresa en la Administración Tributaria.
- 2.-Identificación:** Pasaporte vigente, credencial del IFE o INE o cédula Profesional
En caso de adultos mayores también: Credencial del INSEN o credencial del INAPAM

3.-Comprobante de Domicilio: Credencial del IFE o INE, recibo de pago de luz, del teléfono fijo o gas, estado de cuenta bancario, de casa comercial, boleta de Suministro de Agua o de Predial o declaración de valor Catastral

4.- Documento con el que acredita su condición.

5.- Documento que acredite la Propiedad del Inmueble cuando el dato del solicitante no coincida con el sistema.

RECUERDE QUE PARA PODER OBTENER ESTOS BENEFICIOS DEBE SER PROPIETARIO DEL INMUEBLE DONDE HABITE. LA BOLETA PREDIAL DEBE ESTAR A SU NOMBRE.

Establecimiento de Cuota Fija en el pago del Impuesto Predial en Grupos Vulnerables

Estimado Contribuyente, si usted es: **Jubilado, pensionado por cesantía en edad avanzada, por vejez, por incapacidad por riesgos de trabajo, por invalidez, viuda o huérfano pensionado, mujer separada, divorciada, jefa de hogar o madre soltera que demuestre tener dependientes económicos, o persona con discapacidad**, y el valor catastral del inmueble en que habita **no excede de \$1,957,786.00**, tiene derecho a una reducción del Impuesto Predial: (Artículo 281 del C.F.D.F.)

SOLO PAGARÁ LA CUOTA FIJA DE \$42.00 BIMESTRALES

Requisitos:

1.- Declaración del valor catastral (valor de la vivienda)

Boleta del Impuesto Predial o Declaración del Impuesto Predial impresa.

2.- Identificación: Pasaporte vigente, credencial del IFE o INE o cédula Profesional

En caso de adultos mayores también: Credencial del INSEN o credencial del INAPAM

3.- Comprobante de Domicilio: Credencial del IFE o INE, recibo de pago de luz, del teléfono fijo o gas, estado de cuentabancario, de casa comercial, boleta de Suministro de Agua o de Predial o declaración de valor Catastral

4.- Documento con el que acredita su condición.

5.- Documento que acredite la Propiedad del Inmueble cuando el dato del solicitante no coincida con el sistema.

RECUERDE QUE PARA PODER OBTENER ESTOS BENEFICIOS DEBE SER PROPIETARIO DEL INMUEBLE DONDE HABITE. LA BOLETA PREDIAL DEBE ESTAR A SU NOMBRE.

Otorgamiento del 100 % Subsidio de Tenencia

REQUISITOS PARA OBTENER EL 100% DEL SUBSIDIO DEL IMPUESTO A LA TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS EN 2016*

Antes del 1 de abril:

1. Estar al corriente en los pagos sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
2. Haber realizado el pago de los Derechos por Refrendo de placas de matrícula correspondiente al 2016.
3. Contar con Tarjeta de Circulación con chip vigente o en su caso, haber pagado el trámite de renovación respectivo.

IMPORTANTE:

El Subsidio se otorga a personas físicas o morales sin fines de lucro, siempre que el valor del vehículo, incluyendo el I.V.A. y una vez aplicado el factor de depreciación no exceda de \$250,000.00 pesos.

¿CÓMO CALCULO LA DEPRECIACIÓN DE UN VEHÍCULO?

Modelo del vehículo	Factor de depreciación*
2015	0.850
2014	0.725
2013	0.600
2012	0.500
2011	0.400
2010	0.300
2009	0.225
2008	0.150
2007 y anteriores	0.075

Ejemplo:

Modelo del vehículo: **2011**

Valor de factura con I.V.A.: **\$480,000.00**

Cálculo: $\$480,000.00 \times 0.400 =$

Valor depreciado del vehículo: **\$192,000**

ESTA TABLA APLICA PARA VEHÍCULOS PARTICULARES. EN CASO DE TRANSPORTE DE CARGA O SERVICIO PÚBLICO CONSULTAR ART. 161 BIS 12 Y EN CASO DE MOTOCICLETAS EL ART. 161 BIS 15 DEL C.F.D.F. VIGENTE.

*FUENTE ART. 161 BIS 13 C.F.D.F. 2016.

*ARTÍCULO DÉCIMO TRANSITORIO
del Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Código Fiscal del Distrito Federal,
publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Descuento por pago anticipado del Impuesto Predial

Gracias a ti que pagas tus contribuciones

En febrero obtén un **5% de descuento** en el pago anual del Predial 2016

Conoce más en Contributel 5588-3388 y www.finanzas.df.gob.mx

Todos y todos disfrutamos de grandes beneficios

CapitalSocialPorTi

CDMX CIUDAD DE MÉXICO

COMUNICADO DE PRENSA

07 de Febrero de 2016

OFRECE GOBIERNO DE CDMX DESCUENTO DE 5% POR PAGO ANUAL DEL PREDIAL 2016

- En febrero los capitalinos podrán acceder a 5% de descuento.
- Existen más de siete mil puntos de pago a disposición de los contribuyentes.

El Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Secretaría de Finanzas, invita a los contribuyentes para que durante el mes de febrero reciban 5% de descuento al realizar el pago anual anticipado del impuesto Predial 2016.

Asimismo señala que los capitalinos tienen a su disposición más de siete mil puntos de pago, que incluyen tiendas departamentales, de autoservicio y de conveniencia; farmacias, centros comerciales, sucursales bancarias y a través de Internet.

Los contribuyentes jubilados, pensionados, viudas o huérfanos, mujeres separadas, divorciadas, jefas de hogar o madres solteras que demuestren contar con dependientes económicos, o personas con discapacidad, tienen derecho a pagar una cuota fija equivalente a \$42.00 bimestrales, siempre y cuando el valor catastral del inmueble en el que habitan no exceda los \$1,957,786.00; en caso de que el valor catastral del inmueble que habita sea mayor, podrán acceder al 30% de descuento aplicado directamente al impuesto a pagar.

De acuerdo con las instrucciones del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, Miguel Ángel Mancera Espinosa, estos beneficios estarán vigentes durante todo el año 2016 y son acumulables con el descuento por pago anual del Predial.

Las personas que acudieron a su cita para la aplicación del programa de beneficios y hayan sido acreditadas, verán reflejado su descuento en la boleta Predial o a través de Internet.

Asimismo, en cumplimiento con lo estipulado en el Código Fiscal del Distrito Federal se aplicará un subsidio del 50%, 35% y 25% a los inmuebles ubicados en los rangos E, F y G respectivamente, mismos que están incluidos en la boleta Predial.

En apoyo de la economía de las familias de la CDMX, también se ofrecen facilidades para realizar los pagos a meses sin intereses en caso de efectuarlos con tarjeta de crédito. Puede consultar la página web de la Secretaría de Finanzas capitalina para conocer a las instituciones participantes.

Los horarios de atención en las oficinas de la Administración Tributaria son de 08:30 a 15:00 horas, de lunes a viernes; los Centros de Servicio y los Kioscos, ubicados en distintas tiendas de autoservicio y centros comerciales, laboran en un horario promedio de atención de 09:00 a 20:00 horas los 365 días del año.

BANCOS Y TIENDAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE PAGOS 2016 MSI

Auxiliares Participantes en el Programa de Meses sin Intereses			
Auxiliar	Programa en los que participa	Plazos en los que participa	Observaciones
AFIRME	Tenencia Vencida-Vigente, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI	La recaudación será a través de todas las sucursales del D.F. y Área Metropolitana.
AMERICAN EXPRESS	Tenencia Vencida-Vigente, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MESES	Solo tarjetas American Express, emitidas en territorio nacional, excluidas las tarjetas emitidas en el extranjero.
BANAMEX	Tenencia Vencida-Vigente, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6, 9 MSI	La recaudación será a través de todas las sucursales a nivel nacional y los bins participantes son todos exceptuando privadas y corporativas.
BANCOMER	Tenencia Vencida-Vigente, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI	Se aceptarán todos los Bines de las Tarjetas Bancomer.
BANJERCITO	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	3, 6 MSI	D.F. y 3 en el área metropolitana
BANORTE/IXE	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI	Los pagos se harán en las 1,189 sucursales bancarias y portal de internet

CHEDRAUI	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI, BANCOMER, HSBC, AMERICAN EXPRESS, INVEX, SANTANDER, SCOTIABANK, IXE, BANORTE, BANJERCITO, C&A, INBURSA, BAJIO, AFIRME	
		6 y 12 MSI con Banamex	
COMERCIAL MEXICANA	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	3 y 6 MSI: AMEX, SCOTIABANK, SANTANDERT, BANJERCITO, INBURSA, BAJIO, AFIRME	La cobertura es Distrito Federal. Estado de México, Toluca, Cuernavaca, Cuautla, Querétaro, Tepeji del Río y Pachuca.
		6 MSI: BANORTE-IXE, HSBC	
		12 MSI:INBURSA	
		7 y 13 MSI: BANAMEX	
HSBC	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI	
INBURSA	Tenencia Vencida-Vigente, Predial Vencido-Vigente.	6 MSI	
MIFEL	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6 MSI	
PALACIO DE HIERRO	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6, 9, 12, 13 MSI	
SANTANDER	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente.	6, 9, 12, MSI	A Nivel Nacional.
SCOTIABANK INVERLAT	Tenencia Vencida-Vigente.	6 MSI	Tarjetas de creditoscotiabank excepto empresariales.

			La recaudación sera a través de todas las sucursales a nivel nacional.
SORIANA		3 y 6 MSI con Scotiabank, Banorte, Ixe, Banco Bajío, Santander, Invex, Afirme, American Express, Banjercito,	
		Bancomer e Inbursa	
	Tenencia vigente-vencida	6 MSI con HSBC	
		6 y 12 MSI con Banamex	
		3 MSI con Scotiabank, Banorte, Ixe, Banco Bajío, Santander, Ivex, Afirme, American Express, Banjercito, Bancomer e Inbursa	
	Predial Vencido-Vigente, Agua Vencida-Vigente.		
WALMART	Tenencia vigente-vencida, Predial Vencido- Vigente, Agua Vencida-Vigente,	6 MSI con Súper Tarjeta de Crédito (Incluye Tarjeta de Crédito Walmart-Inbursa y Sam's Club-Inbursa) Walmart, Style, Elite, Suburbia (esta última sólo en el negocio Suburbia), Bancomer, American Express, Banjercito, HSBC, Inbursa, Santander, Scotiabank, e Invex Banco	Pagos a nivel nacional en tiendas identificadas como Bodega Aurrera, Mi Bodega, Bodega Aurrera Express, Superam, Walmart, Supercenter y Suburbia.
		9 MSI con Banorte e IXE	
		12 MSI con Banamex	

CONCLUSIONES

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS VARIABLES INVOLUCRADAS

A continuación, se procede a realizar la evaluación de las variables que se consideran indispensables para el estudio del presente trabajo, dentro de los cuales se establecen las variables importantes para el análisis de los resultados de la implementación de las Tecnologías de la Información en los procesos de recaudación de la Secretaría de Finanzas.

El primer rubro a revisar es el de los Ingresos Totales, con la intención de identificar la tendencia de la recaudación dentro del periodo de estudio (2000-2015).

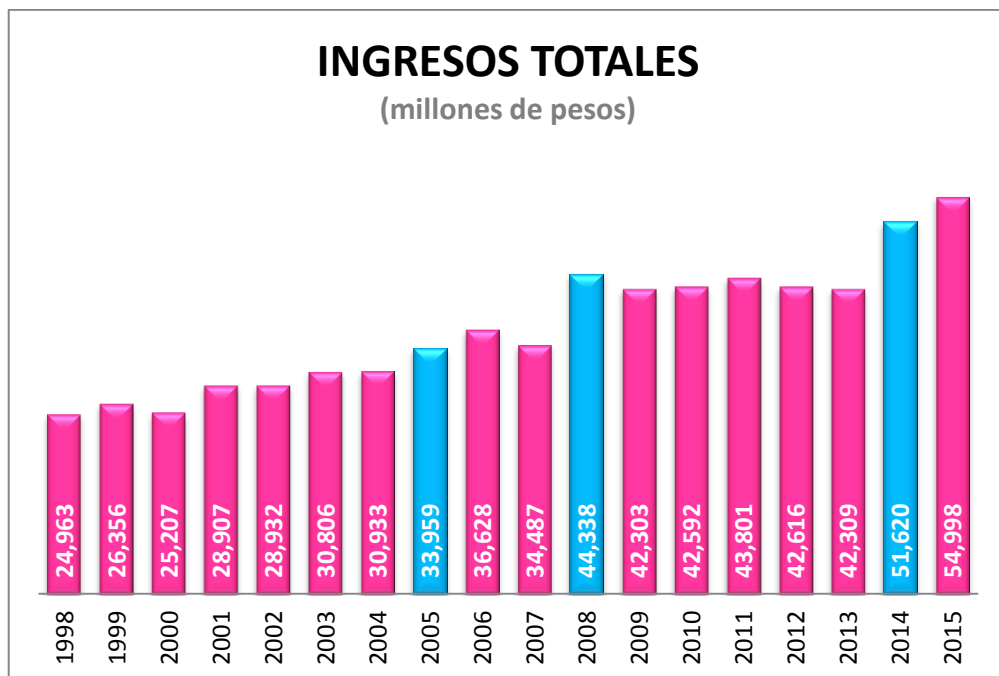
En la grafica subsecuente, se puede observar que el comportamiento de la recaudación tiene un tendencia creciente por origen endémica de lo que se considera un comportamiento normal, en términos y cifras corrientes.

Analizando de manera detallada, la aportación más importante, se deriva de que a partir del año 2000 en el que se implementan las acciones de modernización tributaria, se presenta como base de la información una cantidad de **\$25,207** millones de pesos, que en comparación con el año final de la investigación se encuentra duplicada la cantidad presentando un dato por **\$54,998** millones de pesos, en el cual al transcurso del periodo de estudio, se ve un incremento gradual en el paso de cada ejercicio fiscal representado en un **118%**.

Existe un comportamiento que nos presenta una congruencia con la apertura del primer **Centro de Servicio Tesorería** ubicado en **Cuitlahuac**, en el año 2004 en el que se incrementa respecto al año anterior cerca de 3,000 millones de pesos.

De igual forma, para el año 2008 cuando se emprende el proyecto de **Kioscos de la Tesorería** iniciando con la ubicación de **Parque Delta**, con una diferencia respecto al año anterior de \$9,851 millones de pesos. Y con

un gran pico en el 2014, cuando se inicia la expansión de las ubicaciones de los Kioscos de la Tesorería, en la que se transforma la red de 16 ubicaciones con 18 módulos de atención, a 24 ubicaciones con 28 módulos de atención.



Con la política del subsidio del Impuesto sobre Tenencia bajo el régimen federal se mantiene una tendencia de cerca del 95% de los ingresos, se habría pensado en la opción de otorgar un subsidio, cuando se materializa es cuando dicho impuesto pasa a disposición local a través del cual se otorga a los contribuyentes un subsidio del 100% del impuesto, manteniendo únicamente el pago de derechos por utilización de las placas, para el cual deben de cubrir ciertos requisitos que se enlistan a continuación:

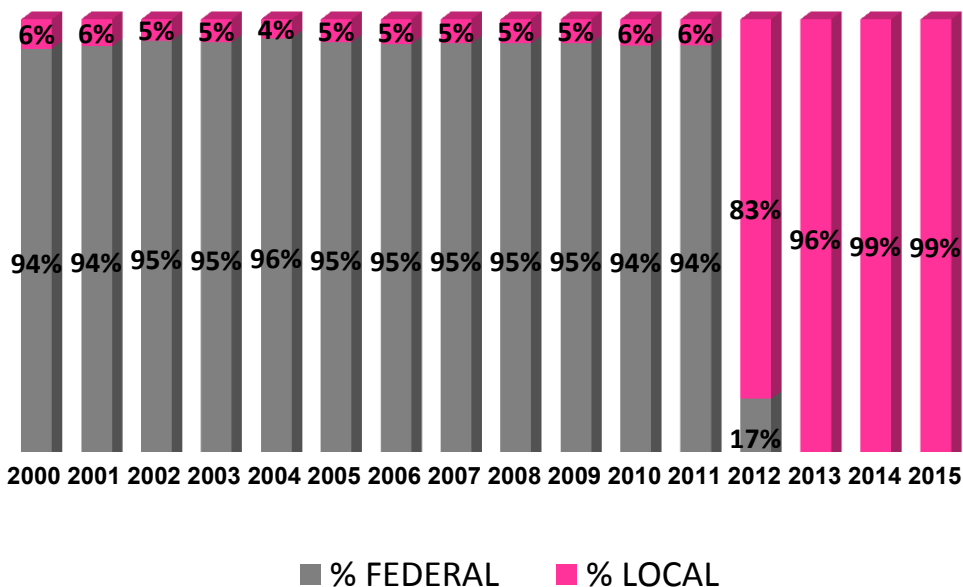
- 1. Ser persona física o moral sin fines de lucro.**
- 2. Estar al corriente con el pago de ejercicios anteriores.**
- 3. No exceder el límite de \$250,000 pesos con el valor depreciado.**
- 4. Contar con la tarjeta de circulación vigente.**

De esta manera, se logra segmentar el beneficio para la mayoría de la población, bajo el principio de equidad, en el cual se pretende que quienes más tienen más paguen, beneficiando a los propietarios de los vehículos de que cubren los requisitos de un sector de la población en particular, y que hace uso y goce de un vehículo por necesidad omitiendo los autos lujosos, beneficiando al sector más grueso de la población en la clase baja y media.

Se podría pensar, que el otorgamiento de dicho subsidio se vería repercutido en los ingresos totales de la recaudación, sin embargo con la intención de incentivar el pago voluntario, se ve incrementado los ingresos por este concepto, por tal motivo al pasar a una jurisdicción de carácter local se ven considerablemente incrementados los porcentajes de recaudación, tomando una tendencia para el primer año del 83% del total recaudado, incrementándose para el siguiente ejercicio en un 13% más, y para los dos últimos periodos en un 3% más.

Por este motivo, se puede comprobar que a través de la transferencias de beneficios a los grupos que se focalizan y se busca beneficiar, se pueden manifestar mejores cifras en la cuenta pública de los ingresos, específicamente de este impuesto, lo cual al mismo tiempo se fortalece la generación de ingresos de alcance global, lo cual se refleja en un incremento de 770% en los ingresos locales recaudados del Impuesto sobre tenencia y uso de vehículos de recursos propios de la entidad.

Impuesto sobre Tenencia



IMPUESTO SOBRE TENENCIA		
AÑO	TENENCIA FEDERAL	TENENCIA LOCAL
2000	2,073	141
2001	3,864	240
2002	3,149	154
2003	3,490	182
2004	3,447	149
2005	3,682	194

2006	3,888	222
2007	4,051	223
2008	4,303	236
2009	4,300	234
2010	3,856	233
2011	3,581	216
2012	225	1,073
2013	70	1,521
2014	25	1,799
2015	13	1,881

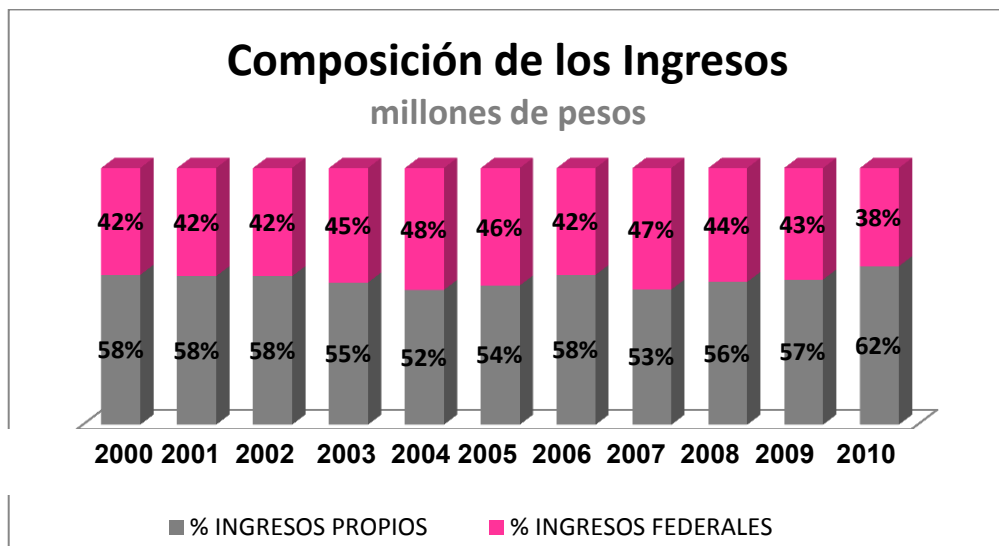
INGRESOS COMPARADOS EN INVERSIÓN.

Para poder realizar de manera efectiva, la inversión en comparación con el total del ingreso recaudado, la siguiente gráfica representa el porcentaje destinado a la inversión productiva.

A razón de argumentar acerca de la proporción en la que se emplea el recurso destinado a la inversión, en el inicio del periodo tomando en cuenta el año 2000, se prioriza en sintonía con el Plan Nacional de Desarrollo que comienza con la adquisición de las tecnologías de la información para la incorporación en los procesos de atención, mostrando de manera clara, que en el 2004, se comienza con una inversión focalizada en la creación de nuevos puntos de atención con la apertura de los Centros de Servicio Tesorería, mejorando e incrementando la cantidad de las Oficinas de la Tesorería, momento en el cual se abre el primer centro de servicio Tesorería ubicado en el Soriana de Cuicahuac, alcanzando su máximo tope en el año 2008, cuando se emprende el proyecto de los Kioscos de la Tesorería que representa una mayor inversión en tecnología iniciando el proyecto con la apertura de la ubicación en Parque Delta, con el paso del tiempo a partir del 2005, se abren anualmente más Oficinas de la Tesorería, las cuales se ven al mantener un porcentaje en incremento de la inversión para la apertura constante de cada Centro de Servicio Tesorería y Kiosco de la Tesorería, de esta forma y ante la demanda incrementada de la ciudadanía a causa de la aceptación del esquema de atención implementado y los beneficios obtenidos de la implementación de las Tecnologías de la Información.

Se puede observar que las proporciones en las que se muestra el origen de los ingresos de los impuestos, toma una tendencia en la cual cada vez más se incrementa la proporción de los ingresos locales sobre los federales, hablando de las acciones de la modernización tributaria en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, por lo que en el año base del presente estudio tomando como base el año 2000 se observa una proporción de **58% de ingresos propios** sobre el **42% de los ingresos federales**, al cierre del periodo de estudio para el año 2015 se muestra una proporción del **62% de**

ingresos propios, los cuales se ven reflejados en el fortalecimiento de las fuentes de recaudación, así como la consolidación de las finanzas públicas de manera sana, ya que se han incrementado el total de los ingresos en relación a los impuestos, ya que no se han creado nuevos impuestos, ni tampoco originados en los incrementos de las tasas, de esta manera se observa que se incremento en un 6% del periodo inicial al final.



A lo largo de la evolución del presente trabajo, se han encontrado particularidades en la descripción de los procesos que se agrupan en las siguientes conclusiones a través del cual se pretende dar respuesta a la hipótesis.

La Secretaría de Finanzas, ha logrado asimilar de manera adecuada la Modernización Tributaria en el actuar de sus acciones y funciones endémicas.

Retomando la teoría del Gobierno Electrónico y en la evaluación de su división entre la interna y la externa, se concluye que en el ámbito interno se han implementado acciones para eficientar las funciones de los servidores públicos con la intención de optimizar los tiempos de respuesta a los contribuyentes.

Dentro de ellas, la operatividad aplicable se ha reducido a su máxima expresión acertando en la simplificación administrativa para la realización de las actividades diarias, las cuales se describen a continuación:

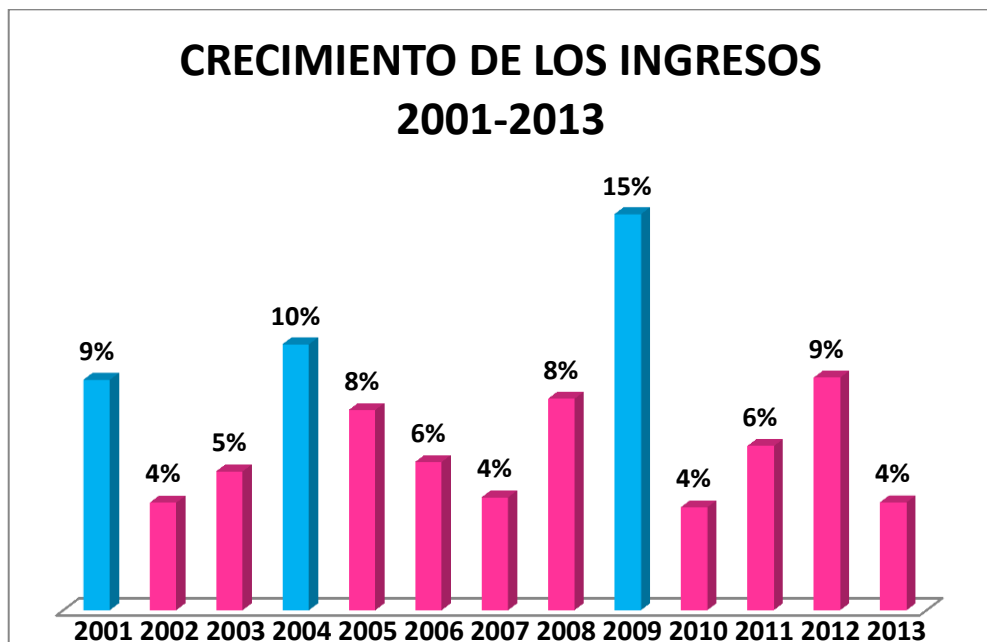
1. La renovación de los equipos de cómputo en todas las unidades administrativas sustituyendo las máquinas de escribir, ofreciendo e incorporado desde el origen la tecnología abriendo la posibilidad de la utilización de herramientas informáticas para el ejercicio de las funciones, tales como el correo electrónico y las redes de intranet para la comunicación entre las dependencias.
2. La creación de una red de Internet Interna denominada intranet para el establecimiento de un enlace de internet que facilita y agiliza la comunicación y transferencia de información entre los entes públicos y las áreas administrativas de la Secretaría de Finanzas.
3. Con ello la utilización de un servicio de paquetería para el envío de mensajería electrónica con el dominio @finanzas.df.gob.mx, para la comunicación de los servidores públicos y su comodidad a través de correo electrónico.
4. La implementación y desarrollo de la página de la Secretaría de Finanzas www.finanzas.df.gob.mx, a través de la cual ha evolucionado el proceso que se describe en la descripción del gobierno electrónico.

En sintonía con el análisis estadístico previo se puede confirmar que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a los procesos de recaudación de la Secretaría de Finanzas, han permitido mantener de manera satisfactoria la implementación de distintas herramientas al alcance de la ciudadanía para poder acceder a más y mejores servicios.

Por tal motivo, se han logrado mantener los impuestos sin nuevas creaciones o incrementos en sus tasas impositivas. De esta manera se puede observar que con la inversión en la adquisición de tecnología y su correcta aplicación en herramientas de uso para el pago de impuestos por parte de la ciudadanía, se incentiva de manera voluntaria al cumplimiento de

las obligaciones fiscales, recibiendo mas y mejores opciones para estrechar la relación entre los gobernantes y los gobernados.

Cuantitativamente, los ingresos locales de la Ciudad, se han mantenido de manera creciente a pesar de las adversidades que se generan por parte de la economía.



De acuerdo a la grafica anterior, en la apertura e implementación de los esquemas de atención denominados Centros de Servicio Tesorería y Kioscos de la Tesorería, se muestran tres grandes tendencias al inicio de la implementación de las acciones en el cierre del año 2000, en la apertura de Cuitlahuac en el 2004 y en el cierre del ejercicio fiscal de 2008 por la implementación de esquema de atención de Kioscos de la Tesorería, de esta manera se refleja la aceptación a la tecnología por parte de la ciudadanía ante las herramientas de trato amigable y la asimilación de la implementación de las mismas.

El gobierno de la Ciudad de México, se mantienen con la provisión de beneficios año con año con la provisión de reducciones fiscales y subsidios, específicamente en los Impuestos sobre Tenencia y Uso de Vehículos y el Impuesto Predial

BIBLIOGRAFÍA.

1. ÁLVAREZ BARRIOS, JESÚS EDUARDO Y JORGE ALBERTO ISLAS HERRERA, **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO: ¿MITO O REALIDAD? DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN MÉXICO.** FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
2. FLORES GUERRERO, KATIUZKA. **EXPERIENCIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO EN MÉXICO: FEDERAL, ESTATAL Y MUNICIPAL.**
3. GIL-GARCIA, R. MARISCAL, J. Y RAMIREZ F. (2008) **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO. MÉXICO. CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIAS ECONÓMICAS (CIDE).**
4. MUNIVE CORTÉS, ERIKA YAMEL (2008), **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN CIUDADANA PARA PROGRAMAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO,** TESIS INÉDITA DE POSGRADO, FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA , BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA, MÉXICO.
5. MUÑOZ, G.R. (2004) **INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL. EL PARADIGMA DE BUEN GOBIERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PRESIDENTE FOX.** MÉXICO: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA.

BIBLIOGRAFÍA WEB

6. JUÁREZ GONZÁLEZ, YVONNE. **APLICACIÓN DE E-GOBIERNO EN EL ENTORNO MEXICANO. INTERNET Y TECNOLOGÍA.** 2003. WWW.GESTIOPOLIS.COM/CANALES/GERENCIAL/ARTICULOS/59/EGOV.HTM

7. RED DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, **HACIA UNA AGENDA MEXICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL PRÓXIMO SEXENIO.** TENDENCIAS, LIDERAZGO, COLABORACIÓN Y MEJORES PRÁCTICAS. WWW.REEDGEALC.NET/ARCHIVOS/DOCUMENTOS/TIJUANA1.PDF.

BIBLIOGRAFÍA HEMEROGRAFICA

8. GONZÁLEZ ARRIAGA, CINTHYA NIMBE. **-GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE TRANSPARENCIA EN LA ARMONIZACIÓN CONTABLE DE MÉXICO. ENCRUCIJADA, REVISTA ELECTRÓNICO DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES POLÍTICAS Y SOCIALES. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. MAYO-AGOSTO 2012. ONCEAVO NÚMERO.
9. JARQUE, C. (1999) **-EL DESARROLLO INFORMÁTICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA, 99 PP.1-23.
10. LEGORRETA, GABRIELA L. **-GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO.**— FUNDACIÓN RAFAEL PRECIADO HERNÁNDEZ A.C. JUNIO 2012.
11. MUNIVE CORTÉS, ERIKA YAMEL Y ENRIQUE GABRIEL MUNIVEAPORTELA. **-ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA: EL RETO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MÉXICO.**—GOBIERNO ELECTRÓNICO.
12. OSEGUERA, JUAN ANTONIO (2005), **“EL SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO”.** NEXOS, REVISTA POLÍTICA DIGITAL, AÑO 4, NO. 22 FEBRERO-MARZO. PP 16-18. WWW.POLITICADIGITAL.COM.MX
13. QUINTANILLA MENDOZA, GABRIELA. **-FACETAS DEL DESARROLLO Y RESULTADOS DEL E- GOBIERNO EN MÉXICO Y CANADÁ.”** NORTEAMÉRICA. AÑO 5, NÚMERO 1, ENERO-JUNIO DE 2010.

14. RINCÓN ERICK Y RAMIRO CUBILLAS (2004) **-REFORMA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO-** RAP, NO 110, ENERO-ABRIL, P 335.
15. RIVERA URRUTIA, EUGENIO. **-CONCEPTO Y PROBLEMAS DE LA CONSTRUCCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA.-** REVISTA GESTIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA VOLUMEN XV NÚMERO 2, II SEMESTRE DE 2006, PP259-305
16. RIVERA URRUTIA, EUGENIO (2003), **-NUEVA ECONOMÍA, GOBIERNO ELECTRÓNICO Y REFORMA DEL ESTADO-**, SANTIAGO DE CHILE, FLACSO, EDITORIAL UNIVERSITARIA.
17. RODRIGUEZ VALENCIA, JOAQUÍN, **"ADMINISTRACIÓN CON ENFOQUE ESTRATÉGICO,"** TRILLAS, MÉXICO, 2000.
18. SOTELO NAVA, ABRAHAM, **-INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL. EL PROYECTO E- GOBIERNO.-** NEXOS, NOVIEMBRE 2001, REVISTA POLÍTICA DIGITAL, AÑO 1 (NÚM. 1), P. 22.

BIBLIOGRAFÍA OFICIAL

19. **"INFORME DE GESTIÓN 2006-2012."** SECRETARÍA DE FINANZAS.
20. **"MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES."** SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. MARZO 2010.
21. **"AGENDA PRESIDENCIAL DE BUEN GOBIERNO"**, GOBIERNO FEDERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (2002), DICIEMBRE.
22. **"LOGROS RELEVANTES GOBIERNO DIGITAL"**, MÉXICO, GOBIERNO DE LA REPUBLICA (2003),
[HTTP://INNOVA.GOB.MX/WORK/RESOURCES/LOCALCONTENT/364/5/LOGROS_GOBIERNO_DIGIAL.PDF](http://innova.gob.mx/work/resources/localcontent/364/5/LOGROS_GOBIERNO_DIGIAL.PDF)

23. **“MODELO ESTRATÉGICO PARA LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD GUBERNAMENTAL”**, MÉXICO, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA(S/F), [HTTP://INNOVA.GOB.MX/WORK/RESOURCES/LOCALCONTENT/398/2/MODEL_ESTRAT.PDF](http://INNOVA.GOB.MX/WORK/RESOURCES/LOCALCONTENT/398/2/MODEL_ESTRAT.PDF).
24. **“AGENDA PRESIDENCIAL DE BUEN GOBIERNO.”** MÉXICO, OFICINA DE LA PRESIDENCIA PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (2001),
25. **“PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006.”** MÉXICO, PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA (2001),
26. **“PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007-2012.”** MÉXICO. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (2007).
27. **EL SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO: UN SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DIGITAL HACIA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO.** MÉXICO. SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (SCT).
28. **–SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO.–** MÉXICO.
29. **“PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006”**, DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, MÉXICO, 30 DE MAYO.
30. **“AGENDA PRESIDENCIAL DEL BUEN GOBIERNO”**, DOCUMENTO PRESENTADO EN EL MARCO DEL II FORO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, MÉXICO 6 DE NOVIEMBRE. FOX, VICENTE. (2002).
31. **“ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL”**, MÉXICO. GOBIERNO DE LA REPUBLICA.
32. **”GOBIERNO DIGITAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO”**, RAZÓN Y PALABRA, NO 54, DICIEMBRE DE 2006 – ENERO 2007. GONZÁLEZ, MAURICIO. (2007)

33. **“EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN MÉXICO. UNA SOCIEDAD MEJOR INFORMADA”**, MEMORIA DEL 1ER CONGRESO NACIONAL DE CULTURA Y LEGALIDAD E INFORMÁTICA JURÍDICA, MÉXICO, SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN/ DIRECCIÓN GENERAL DE COMPILACIÓN Y CONSULTA DE ORDEN JURÍDICO NACIONAL, EN WWW.ORDENJURIDICO.GOB.MX/PUBLICACIONES/CDS.PHP. QUINTANILLA, GABRIELA (2003),
34. **“ADN: AGENDA NACIONAL DIGITAL. MÉXICO”** COMISIÓN ESPECIAL DE ACCESO DIGITAL DE LA LXI LEGISLATURA DEL SENADO DE LA REPUBLICA. AGENDA NACIONAL DIGITAL. (2011),
35. **TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN EN LA FUNCIÓN PÚBLICA**. D.F. MÉXICO: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA. SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2005).
36. **ESTRATEGIA 4: GOBIERNO DIGITAL**. REVISTA POLÍTICA DIGITAL, 33(SUPPL. 1), 8-10, SOTELO, N. (2006).

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Activo de TIC: Se refiere a cualquier información, bases de datos, programas de cómputo, bienes informáticos físicos, solución tecnológica, sistema o aplicativo relacionado con el tratamiento de la misma, que tenga valor para la organización;

Acuse de recibo electrónico: Mensaje electrónico de datos que se emite o genera, a través de medios de comunicación electrónica para acreditar de manera fehaciente la fecha y hora de recepción de documentos electrónicos relacionados con los actos establecidos por esta ley;

Alineación: Enfoque de las Consecuciones comunes ligadas efectiva y eficientemente, dirigidas hacia la obtención de las metas, estrategias, objetivos y prioridades de una organización;

Ambiente de trabajo: Conjunto de herramientas, utilerías, programas, aplicaciones, información, facilidades y organización que un usuario tiene disponible para el desempeño de sus funciones de manera controlada, en relación con los accesos y privilegios que tenga asignados por medio de un nombre de usuario y contraseña;

Autenticación: Proceso que tiene por objetivo asegurar la identificación de una persona o sistema;

Autenticidad: Proceso mediante el cual se puede constatar si la clave pública de un mensaje electrónico de datos corresponde a la clave privada con la cual se firmó, permitiendo que el mensaje pueda ser interpretado, validando que fue realmente creado por el titular de un certificado digital o que está reconociendo como propio su contenido;

Bases de datos: Conjunto estructurado de datos, gestionado bajo el control de un software denominado manejador de bases de datos;

Certificado Digital: Registro de datos emitido por una autoridad certificadora que garantiza la autenticidad de los datos de identidad del titular del certificado y lo vincula con su clave pública;

Cifrar o cifrado: Acción que permite, mediante técnicas matemáticas, codificar un documento electrónico para proteger su confidencialidad y que garantiza la integridad de un documento o mensaje electrónico;

Clave privada: Conjunto de caracteres que genera el titular del certificado digital de manera exclusiva y secreta para crear su firma digital, asociado a su clave pública;

Clave pública: Conjunto de caracteres contenidos en un certificado digital que permite la identificación del firmante y la verificación de la autenticidad de su firma digital, asociado a su clave privada;

Correo electrónico: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica;

Datos personales: Información relativa a una persona física, identificada o identificable, relativa a su origen étnico o racial, a las características físicas, morales o emocionales, a su vida afectiva y familiar, domicilio, número telefónico, patrimonio, ideología y opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas o filosóficas, estados de salud física o mental, preferencias sexuales u otras análogas que afecten su intimidad;

Dependencias: Las que integran la Administración Pública Federal centralizada en términos de los artículos 1o. y 2o. de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;

Disponibilidad: Característica o propiedad de la información, de permanecer accesible para su uso cuando lo requieran individuos o procesos autorizados;

Documento electrónico gubernamental: Instrumento que contiene datos y/o información, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, que usa la firma electrónica avanzada para autenticar la información que se intercambia entre los servidores públicos de las dependencias y entidades para estatales. Esta información puede consistir en acuerdos, actas, atentas notas, cartas, circulares, dictámenes, informes, invitaciones, memorandos, minutas, notas informativas, oficios, solicitudes y volantes así como los archivos que se adjunen;

Extensión de Archivo: Cadena de caracteres que se anexa al nombre de un archivo, usualmente precedida por un punto. Su función principal es diferenciar un archivo de otro;

Firma digital: Conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante en los documentos electrónicos o en los mensajes de datos, como resultado de utilizar su certificado digital y clave privada, la cual es creada bajo su exclusivo control por medios electrónicos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;

Funcionalidad: Características de un servicio de TIC que permiten que cubra las necesidades o requerimientos de un usuario de TIC;

Gobierno digital: A las políticas, acciones y criterios para el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de mejorar la entrega de servicios al ciudadano; la interacción del gobierno con la industria; facilitar el acceso del ciudadano a la información de éste, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno y facilitar la interoperabilidad entre las Dependencias y Entidades;

Hardware: Componentes físicos de tecnologías de la información y comunicaciones;

Infraestructura de TIC: Todo el hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar los servicios de TIC. El término infraestructura de TIC incluye todas las TIC pero no las personas, procesos y documentación asociados;

Internet: Conjunto de redes de computadoras y equipos físicamente unidos a través de medios alámbricos o inalámbricos que unen redes o equipos en todo el mundo;

Modelo de gobierno digital: Arreglo de componentes que ubican al ciudadano como el centro de su estrategia y que integrados e interactuando potencian sus capacidades orientándolas al desarrollo del gobierno hacia la mejora, la automatización de procesos, trámites y servicios al ciudadano y sus organizaciones;

Proyecto estratégico: El conjunto de actividades relacionadas, orientado al logro de los objetivos y metas institucionales y que en el contexto de las prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, contribuye de una manera particularmente significativa a ampliar la capacidad productiva de un sector económico y social determinado;

Requerimiento de certificación: La solicitud electrónica de un certificado digital que contiene la clave pública y los datos de identificación del solicitante;

Seguridad de la información: Capacidad de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información;

Sistema Automatizado de Control de Gestión: Conjunto de elementos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos informáticos o electrónicos, entre otros, que permiten identificar, realizar, proteger y controlar las comunicaciones, gestiones y trámites del documento electrónico gubernamental, entre los servidores públicos de las dependencias y entidades;

Sistema de datos personales: Conjunto ordenado de datos personales que estén en posesión de un sujeto obligado;

Sistema o aplicativo: Conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos;

Sistema operativo: Software encargado de ejercer el control y coordinar el uso del hardware entre diferentes programas de aplicación y los diferentes usuarios;

Trámite electrónico: La solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales realicen por medios electrónicos ante una

dependencia o entidad, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia o entidad;

Usuarios: Las personas que usan los servicios de TIC en el desempeño de sus funciones;

WebServices: Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones;