

Gobierno del Estado de Jalisco
Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2016
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Programa presupuestario: 56 Atención al contribuyente en Oficinas Recaudadoras y medios alternos de pago

Unidad Presupuestal: 03 Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

Unidad Responsable: 00 Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas

Unidad Ejecutora del Gasto: 00085 Dirección General de Ingresos

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Fin	Contribuir a optimizar los programas de capacitación y de software para otorgar servicios de calidad a través de las oficinas de atención a la ciudadanía.	Porcentaje de Capacitaciones Realizadas	$(\text{capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas}) * 100$	Reporte Internos	Anual	100.00	Porcentaje	Controles administrativos	Los contribuyentes son receptivos a las mejoras implementadas
Propósito	La recepción de los ingresos financieros del Estado cuenta con una dinámica corresponsable con el contribuyente que permite otorgar servicios de calidad.	Porcentaje de ingresos vinculados a la Ley de Ingresos	$(\text{ingresos recibidos/ingresos clasificados en un concepto de cobro vinculado a la ley de ingresos vigente}) * 100$	Ley de Ingresos, Reporte Internos SIIF	Anual	100.00	Porcentaje	Cuenta Pública	El concepto de cobro se realiza conforme a la Ley de Ingresos
Componentes	01 Seguimiento de Medios alternos de pagos	Número de reportes de funcionamiento de canales de recepción de pagos	$(\text{reporte de funcionamiento 1} + \text{reporte de funcionamiento 2} + \text{reporte de funcionamiento n})$	Reporte Interno	Trimestral	4.00	Reportes	Controles internos	El contribuyente opta por el uso de los medios alternos
Actividades	Monitoreo de canales de recepción de pagos	Número de reportes de recaudación por canales de recepción de pagos	$(\text{reporte de recaudación 1} + \text{reporte de recaudación 2} + \text{reporte de recaudación n})$	Reporte Interno	Trimestral	4.00	Reportes	Controles internos	El contribuyente opta por el uso de los medios alternos
Actividades	Capacitación a servidores públicos de oficinas recaudadoras	Porcentaje de Personal de oficinas recaudadoras capacitados	$(\text{personal capacitado de recaudadoras/personal de recaudadoras}) * 100$	Reporte Interno	Mensual	50.00	Porcentaje	Listas de asistencias y controles internos	El personal cuenta con el tiempo y disposición para atender las capacitaciones programadas
Actividades	Actualización constante de manuales y formatos vinculados a las oficinas de recaudación fiscal	Porcentaje de manuales y formatos actualizados	$(\text{actualización de manuales y formatos/total de manuales y formatos}) * 100$	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Controles internos	La actualización de los manuales y formatos permite atender las necesidades del contribuyente por parte del personal al interior de las oficinas recaudadoras

Gobierno del Estado de Jalisco
Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2016
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Componentes	01 Seguimiento de Medios alternativos de pagos	Porcentaje de servicios optimizados	(servicios optimizados/totalidad de servicios posibles a optimizar)*100	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Controles internos	Se mantiene el catálogo de servicios que prestan las oficinas recaudadoras y se cuenta con el mobiliario, equipo y sistemas operativos necesario para la operación óptima
Actividades	Monitoreo de canales de recepción de pagos	Número de reportes de recaudación por canales de recepción de pagos	(reporte de recaudación 1+reporte de recaudación 2 +reporte de recaudación n)	Reporte Interno	Trimestral	4.00	Reportes	Controles internos	El contribuyente opta por el uso de los medios alternativos
Actividades	Capacitación a servidores públicos de oficinas recaudadoras	Porcentaje de Personal de oficinas recaudadoras capacitados	(personal capacitado de recaudadoras/personal de recaudadoras)*100	Reporte Interno	Mensual	50.00	Porcentaje	Listas de asistencias y controles internos	El personal cuenta con el tiempo y disposición para atender las capacitaciones programadas
Actividades	Actualización constante de manuales y formatos vinculados a las oficinas de recaudación fiscal	Porcentaje de manuales y formatos actualizados	(actualización de manuales y formatos/total de manuales y formatos)*100	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Controles internos	La actualización de los manuales y formatos permite atender las necesidades del contribuyente por parte del personal al interior de las oficinas recaudadoras
Componentes	02 Servicios de pago en recaudadoras, mejorados para hacerlos más eficientes	Porcentaje de servicios optimizados	(servicios optimizados/totalidad de servicios posibles a optimizar)*100	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Controles internos	Se mantiene el catálogo de servicios que prestan las oficinas recaudadoras y se cuenta con el mobiliario, equipo y sistemas operativos necesario para la operación óptima
Actividades	Capacitación a servidores públicos de oficinas recaudadoras	Porcentaje de Personal de oficinas recaudadoras capacitados	(personal capacitado de recaudadoras/personal de recaudadoras)*100	Reporte Interno	Mensual	50.00	Porcentaje	Listas de asistencias y controles internos	El personal cuenta con el tiempo y disposición para atender las capacitaciones programadas
Actividades	Actualización constante de manuales y formatos vinculados a las oficinas de recaudación fiscal	Porcentaje de manuales y formatos actualizados	(actualización de manuales y formatos/total de manuales y formatos)*100	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Controles internos	La actualización de los manuales y formatos permite atender las necesidades del contribuyente por parte del personal al interior de las oficinas recaudadoras

Gobierno del Estado de Jalisco
Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2016
MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen narrativo	Indicador						Medios de verificación	Supuestos
		Nombre del indicador	Fórmula	Fuentes de información	Frecuencia	Meta	Unidad de medida de la meta		
Componentes	03 Contribuyentes satisfechos	Porcentaje de satisfacción del contribuyente	(encuestas satisfactorias /total de encuestas aplicadas)*100	Reporte Interno	Mensual	80.00	Porcentaje	Reporte Internos	El contribuyente percibe la mejora en servicios derivado en los esfuerzos en materia organizacional realizada con apego a derecho
Actividades	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía telefónica en materia fiscal estatal y federal.	Porcentaje de satisfacción del contribuyente	(contribuyentes satisfechos/asesorías brindadas)*100	Sistema Magic	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte Internos	El contribuyente cuenta con la atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle.
Actividades	Respuesta a peticiones presenciales y/o vía oficio por el contribuyente	Porcentaje de informes de respuestas al contribuyente	(resoluciones emitidas/peticiones recibidas)*100	Reporte Interno	Mensual	100.00	Porcentaje	Reporte Internos	El contribuyente cuenta con una respuesta vía escrita.
Actividades	Tecnologías informática y telecomunicación (Centro de Datos del Gobierno del estado)	Número de talleres realizados para fomentar el cumplimiento a los derechos y obligaciones	((talleres fiscales t+1)-talleres fiscales t)	Medios de difusión	Mensual	12.00	Talleres	Listas y/o constancias de asistencia, Controles administrativos	El contribuyente cuenta con la información
Actividades	Asesoría técnica a particulares y autoridades vía internet mediante chat/correo electrónico en materia fiscal estatal y federal	Porcentaje de satisfacción del contribuyente	(contribuyentes satisfechos/asesorías brindadas)*100	livesilla/Lotus notes	Mensual	100.00	Porcentaje	Reportes Internos	El contribuyente cuenta con la atención vía telefónica desde la comodidad de su oficina, casa o calle.