

001612



Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo



Dependencia	Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo
Sub - dependencia	Dirección de Calidad y Mejora Continua
Oficina	Despacho de la Titular de la
No. de oficio	Dirección de Calidad y Mejora Continua SATMICH/DCMC/189/2024
Expediente	
Asunto:	Plan Anual de Mejora Regulatoria

## "200 Años del Estado Federal de Michoacán"

Morelia, Michoacán, a 15 de noviembre de 2024

**Mtra. Sofía Beltrán Pacheco**  
**Directora de Mejora Regulatoria**  
**De la Secretaría de Desarrollo Económico**  
**Presente.**

De conformidad con el artículo 15 fracción XXXV, de la Ley del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 32 fracción II, XVII del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo y en cumplimiento a la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Michoacán de Ocampo y sus Municipios; me permito anexar al presente el formato requisitado del Plan de Mejora Regulatoria del SATMICH, con el propósito de someterlo a su aprobación y publicarlo en la fecha que corresponda, previo a su implementación.

Lo anterior con la finalidad, de dar cumplimiento a las acciones a realizar como enlace oficial en temas de Mejora Regulatoria.

Sin más por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente.

**Directora de Calidad y Mejora Continua del SATMICH**



**L.E. Jaqueline Lisbeth Lara Francisco**



- C.C.p Dr. y C.P.C. Salvador Juárez Álvarez. - Director General del SATMICH. -Para su superior conocimiento.  
M.A. Rogelio Chávez Martínez. - Titular de la Unidad de Coordinación Técnica del SATMICH.- Para su conocimiento.  
Mtra. Zaira Paola Álvarez Sandoval .- Jefa de Departamento de Diseño y Control de Procesos del SATMICH .- Mismo Fin.  
Expediente/Minutario  
JLLF/IYZE



Al contestar este oficio, cítense los datos contenidos en el cuadro del ángulo superior derecho.





**Gobierno  
de Michoacán**  
HONESTIDAD Y TRABAJO

**PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA**

**Nombre de la Dependencia o Entidad:**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE  
MICHOCÁN DE OCAMPO (SATMICH)**

**Fecha de elaboración:**  
**15 de octubre de 2024**

**Fecha de entrega:**  
**15 de noviembre de 2024**

**Hoja: 1**

**de: 11**

**DATOS DEL SUJETO OBLIGADO:**

Nombre del Enlace o del responsable de la UMRM:	<b>L.E. Jaqueline Lisbeth Lara Francisco</b>
Programa Anual del periodo comprendido de:	<b>Enero – Diciembre 2025</b>

**INTRODUCCIÓN**

El presente Plan Anual de Mejora Regulatoria 2025 establece el marco estratégico para optimizar los trámites y servicios que brinda el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo (SATMICH). Su objetivo principal es implementar acciones de simplificación de trámites y servicios, en beneficio de la ciudadanía del estado de Michoacán.

La **mejora regulatoria** es una política pública que busca optimizar la creación y aplicación de normas, trámites y servicios. El SATMICH, comprometido con la mejora regulatoria, ha incorporado en su Plan Estratégico el objetivo de modernizar los servicios al contribuyente mediante la implementación de tecnologías de vanguardia. A través de la automatización y optimización de los trámites, se busca brindar una experiencia más ágil y eficiente a los usuarios.

Jaqueline Lisbeth Lara Francisco

Nombre de quien elabora

Firma



## DESCRIPCIÓN DEL PLAN

Este plan tiene como objetivo impulsar el amplio y fácil acceso a los servicios tributarios, a través de una regulación de calidad, promoviendo la simplificación de trámites, y el uso de herramientas tecnológicas para la reducción de plazos de respuesta.

En virtud de lo anterior, el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo (SATMICH), a través de la Dirección de Recaudación y la Dirección de Servicios al Contribuyente, con la coordinación de la Dirección de Calidad y Mejora Continua implementará diversas acciones encaminadas a:

- **Mejorar los procesos:** Identificar y eliminar trámites innecesarios, simplificar los existentes y digitalizar los servicios.
- **Capacitar al personal:** Fortalecer las competencias del personal interno para brindar una atención más eficiente y personalizada.
- **Promover la transparencia:** Garantizar la accesibilidad y claridad de la información sobre los trámites y servicios.

Dichas acciones permitirán el cumplimiento de los objetivos, siguiendo el panorama de crecimiento, innovación, competitividad, eficiencia y productividad, así como lo previsto por la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Michoacán.



## DIAGNÓSTICO DE LA MEJORA REGULATORIA EN EL SATMICH

Un diagnóstico exhaustivo de los procesos y trámites del SATMICH constituye un elemento clave para la implementación de estrategias de mejora regulatoria. Este análisis permite identificar áreas de oportunidad para optimizar la atención al contribuyente, simplificar los trámites y fortalecer la eficiencia institucional.

En el último trimestre de 2024 y con el objetivo de identificar las áreas de oportunidad para optimizar los procesos y trámites del SATMICH, se llevó a cabo una entrevista con la Subdirección de Ingresos de la Dirección de Recaudación, ya que ahí se concentra el total de trámites dirigidos al contribuyente.

La información recabada a través de esta herramienta ha permitido identificar lo siguiente:

- **Trámites más demandados:** Pago en línea y ventanilla de refrendo vehicular e Impuesto Sobre Nómina.
- **Trámites con mayor recaudación:** Impuesto Sobre Nómina y Pago de refrendo vehicular.
- **Trámites con mayor complejidad:** Dotación de placas y tarjetas de circulación a vehículos automotores usados de servicio particular, en el caso de los vehículos con adeudos en otro estado; Recepción de solicitudes de pagos no acreditados en el sistema y; trámites vehiculares que requieren de factura vehicular endosada.
- **Trámite con mayor número de requisitos:** Expedición de permisos para conducir a menores de 18 años, pero mayores de 16 años, ya que requieren de aquellos permisos por los tutores para que sea otorgado el permiso.
- **Dificultades del contribuyente:** Desconocimiento de trámites, incumplimiento de requisitos, y que los contribuyentes no diferencian entre trámites municipales, estatales y federales.

### Prioridades y acciones a seguir:

- **Digitalización de los trámites en materia de control vehicular:** Implementar una plataforma digital para agilizar y simplificar este proceso.
- **Capacitación del personal:** Impartir cursos y talleres para mejorar la atención al contribuyente y la resolución de incidencias.
- **Simplificación de requisitos:** Revisar y reducir, en caso de ser viable, los requisitos para los trámites más demandados.
- **Información clara y sencilla para el contribuyente:** Elaborar materiales informativos claros y accesibles para los contribuyentes.

Lo anterior, con el fin de mitigar riesgos que puedan presentarse al realizar los trámites y que los plazos de respuesta se cumplan de manera oportuna, para lo cual ya se trabaja en la implementación de la Ventanilla Única y Servicios Digitales.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Digitalización de trámites claves (refrendo vehicular).</li><li>2. Sistema de alertas para pagos (ventanilla única y servicios digitales).</li><li>3. Monitoreo de la recaudación mediante el Reporte mensual de ingresos de SAP.</li><li>4. Orden de pago descargable para el refrendo vehicular.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementar medidas de control para el trámite de dotación de placas y tarjetas de circulación a vehículos automotores usados, de servicio particular (alta vehicular de otras entidades).</li><li>2. Implementación de un Programa de Inducción para personal de nuevo ingreso.</li><li>3. Ampliación de opciones de pago mediante la implementación de kioscos de pago.</li></ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. La dotación de placas y tarjetas de circulación a vehículos automotores usados, de servicio particular (alta vehicular de otras entidades) tiene alta complejidad ya que no se cuenta con un registro de deuda del otro estado.</li><li>2. Los plazos de respuesta para las solicitudes de devolución se extienden más de lo que señala la normativa, lo que genera costos para el SATMICH.</li><li>3. El número de requisitos para la expedición de permiso para conducir a menores de 18 años, pero mayores de 16 años, supera el de otros trámites del SATMICH.</li><li>4. Falta de canales de atención digitales para trámites de Control Vehicular.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El contribuyente no identifica los trámites que realiza el H. Ayuntamiento, El SAT Estatal y el SAT federal.</li><li>2. Desconocimiento del proceso de endoso de la factura de un vehículo por parte del contribuyente.</li></ol>

Figura 1. Resultado del análisis FODA.

## ACCIONES PARA DESARROLLAR

### 1. Acciones de revisión y propuestas del marco regulatorio que comprende la agenda regulatoria:

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Unidad de Coordinación Técnica
<b>Nombre preliminar de la Propuesta Regulatoria</b>	Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo
<b>Materia sobre la que versara la Regulación</b>	Al conjunto de normas jurídicas generales, en el cual se desarrolla, particulariza y detalla las disposiciones contempladas en el orden normativo superior, facilitando la delegación de facultades y competencias, su comprensión, observancia y ejecución, con la finalidad de afrontar de manera equitativa los problemas que se presentan dentro de las dinámicas de la Administración Pública Estatal.
<b>Problemática que se pretende resolver con la propuesta regulatoria</b>	Contar con el marco normativo interno de este órgano desconcentrado, como base para actuar conforme a sus facultades y otorgue certeza legal a sus actos.
<b>Justificación para emitir la propuesta regulatoria</b>	Tiene por objetivo establecer y regular la estructura, organización y funcionamiento de las unidades administrativas adscritas al Servicio de Administración tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo.
<b>Fecha tentativa de presentación</b>	Publicado en el Periódico Oficial del Estado de fecha 29/12/2023

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Unidad de Coordinación Técnica
<b>Nombre preliminar de la Propuesta Regulatoria</b>	Manual de Organización del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo.
<b>Materia sobre la que versara la Regulación</b>	Es un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas de este órgano desconcentrado, enunciando sus objetivos y funciones, siendo por ello, un elemento de apoyo al funcionamiento administrativo.
<b>Problemática que se pretende resolver con la propuesta regulatoria</b>	Contar con el marco normativo interno que describe claramente la estructura orgánica de las funciones asignadas a cada unidad administrativa, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada una de estas.
<b>Justificación para emitir la propuesta regulatoria</b>	Establecer un instrumento normativo de trabajo, y consulta en el que se registra y actualiza la información detallada, referente a los antecedentes históricos, el marco jurídico - administrativo, objetivo, estructura orgánica, organigrama que representa en forma esquemática la estructura de la organización, de los órganos que integran una unidad administrativa, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad, responsabilidad, así como las líneas de comunicación y coordinación existentes, que esquematiza y resume la organización de una unidad responsable.
<b>Fecha tentativa de presentación</b>	01/01/2025

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Nombre preliminar de la Propuesta Regulatoria</b>	Manual de Procedimientos del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Michoacán de Ocampo.
<b>Materia sobre la que versara la Regulación</b>	Es un documento de apoyo y consulta integrado por los procedimientos que sustentan el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas de este órgano desconcentrado, teniendo como base la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas, que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica.
<b>Problemática que se pretende resolver con la propuesta regulatoria</b>	Especificar responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, a fin de evitar duplicidad de funciones y propiciar la eficiencia y eficacia en el trabajo, a fin de que se presten servicios con la calidad que la ciudadanía demanda.
<b>Justificación para emitir la propuesta regulatoria</b>	Diseñar los procedimientos, describiendo cada una de las acciones que deben seguir los responsables e integrantes de la unidad administrativa, uniformar y controlar la ejecución de las rutinas de trabajo, simplificar la detección de las causas de fallas o errores y la delimitación de responsabilidades, facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno, así como su vigilancia, mostrar a los servidores públicos la forma adecuada de realización del trabajo, reducir costos al aumentar la eficiencia y sistematizar la operación, así como, definir estándares de calidad.
<b>Fecha tentativa de presentación</b>	28/02/2025

**2. Acciones de capacitación y concientización:**

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Tema de la(s) capacitación(es)</b>	Programa de Inducción
<b>Mecanismo de implementación</b>	Programa estructurado para fomentar el aprendizaje del personal de nuevo ingreso, con base a las herramientas y la información necesaria para la atención de trámites y servicios que ofrece el SATMICH.
<b>Objetivo de la capacitación</b>	Delimitar las competencias y habilidades, que eviten la duplicidad de funciones y detectar las omisiones de tareas encomendadas, definiendo los procesos administrativos que correspondan al área operativa.
<b>Población objetivo</b>	Personal de nuevo ingreso
<b>Fecha tentativa de capacitación</b>	enero – diciembre 2025

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Tema de la(s) capacitación(es)</b>	Atención de Trámites y Servicios que ofrece el SATMICH
<b>Mecanismo de implementación</b>	Procesos de capacitación y formación que busca dotar a los servidores públicos de las habilidades y conocimiento necesario para atender a los contribuyentes.
<b>Objetivo de la capacitación</b>	Difundir al personal del SATMICH, la información necesaria de los trámites y servicios que se ofrece a la ciudadanía y el impacto que tiene en el ingreso del Estado, con el fin de comprender los roles y actividades que cada área maneja.
<b>Población objetivo</b>	Personal del SATMICH
<b>Fecha tentativa de capacitación</b>	10/03/2025 – 14/03/2025

### 3. Acciones de simplificación de trámites o servicios estatales:

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Nombre del trámite y/o servicio</b>	Recepción de solicitudes de pagos no acreditados
<b>Acción a implementar:</b>  Eliminación: _____ Simplificación: _____x_____ Digitalización: _____	Simplificar la atención de solicitudes de pagos no acreditados y duplicados.
<b>Objetivo de la acción:</b>	Resolver en el tiempo indicado la resolución de las solicitudes de pagos no acreditados, a fin de no pagar multas por realizar la atención en el plazo señalado.
<b>Población objetivo:</b>	Dirección de Recaudación, Dirección de Servicios al Contribuyente.
<b>Mecanismo de la implementación:</b>	Analizar y detectar en el proceso de acreditación de pagos, aquellas actividades que tienden a extender el plazo de resolución de las solicitudes, proponiendo cambios en el proceso para su ejecución.
<b>Fecha tentativa de la acción:</b>	21/04/2025 – 16/05/2025

<b>Dirección o Unidad Administrativa</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Nombre del trámite y/o servicio</b>	Dotación de placas y tarjetas de circulación a vehículos automotores usados, de servicio particular (alta vehicular de otras entidades).
<b>Acción a implementar:</b>  Eliminación: _____ Simplificación: _____ Digitalización: _____x_____ _____	Digitalizar en el portal de Ventanilla Única y Servicios Digitales, el Alta de vehículos de otras entidades.
<b>Objetivo de la acción:</b>	Tener un control de aquellas placas y tarjetas de circulación que emite el Estado de Michoacán, y que por ende deben de circular en el mismo.
<b>Población objetivo:</b>	Contribuyentes con vehículos procedentes de otra entidad.
<b>Mecanismo de la implementación:</b>	Mantener un registro de dotación de placas y tarjeta de circulación que solicitan al Estado de Michoacán, mediante la documentación necesaria que compruebe que las placas que solicita el contribuyente serán para circulación en la Entidad.
<b>Fecha tentativa de la acción:</b>	19/05/2025 – 06/06/2025

#### 4. Acciones diversas de Mejora continua:

<b>Dirección o Unidad Administrativa:</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Acción a desarrollar:</b>	Protocolo de atención al contribuyente
<b>Mecanismo de implementación:</b>	Implementar acciones y desarrollar herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio, fortalecer la imagen institucional y aumentar la satisfacción de los usuarios, a través de la capacitación del personal, la estandarización de procesos y la implementación de herramientas de medición
<b>Objetivo de la acción:</b>	Establecer un estándar de atención que brinde a los contribuyentes una experiencia amable, eficiente, y satisfactoria al momento de solicitar orientación.
<b>Población objetivo:</b>	Personal que interactúe directamente con los contribuyentes, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros canales de comunicación
<b>Fecha tentativa de la acción:</b>	17/03/2025 – 28/03/2025

<b>Dirección o Unidad Administrativa:</b>	Dirección de Calidad y Mejora Continua
<b>Acción a desarrollar:</b>	Guía práctica del endoso de factura un vehículo usado
<b>Mecanismo de implementación:</b>	Elaboración de recomendaciones basadas en evidencias y necesidades al momento de realizar los trámites que requieran la factura original del vehículo
<b>Objetivo de la acción:</b>	Brindar al contribuyente un documento con instrucciones de endoso del vehículo, con el fin de presentar la factura endosada correctamente al realizar el trámite de cambio de propietario y placas, ante las oficinas de rentas
<b>Población objetivo:</b>	Contribuyentes que adquieren un vehículo usado en el Estado de Michoacán de Ocampo
<b>Fecha tentativa de la acción:</b>	01/04/2025 – 18/04/2025



