



Desarrollo Económico y
Combate a la Desigualdad
Tlajomulco

Manual de Organización

2018 - 2021

Dirección General
de Padrón y Licencias


Tlajomulco

ÍNDICE

Mensaje del Presidente	7
Objetivo del Manual	11
Rumbo de Gobierno	15
Fundamento Legal	19
Atribuciones legales	23
Planeación Estratégica	27
Política de calidad y antisoborno	31
Estructura Orgánica	35
a) Organigrama	
b) Descripción de la Estructura Orgánica	
Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas	39
Listado general de los procedimientos certificados en ISO 9001:2015	45
Trámites y servicios	49
a) Trámites y servicios externos	
b) Trámites o servicios internos	
Protocolo en caso de contingencias	53
Glosario	57
Autorización del Documento	61





**MENSAJE
DE SALVADOR
ZAMORA**

Para consolidar a nuestro municipio como referente local y nacional de Buen Gobierno, es importante contar con una administración ordenada donde la calidad en sus procesos, el uso de tecnología y el apego a la normatividad formen parte de las actividades cotidianas que las y los servidores públicos realizan.

De esta manera, el presente Manual de Organización y Procesos se convierte en el instrumento administrativo mediante el cual se institucionalizan y documentan de manera formal la normatividad, la planeación estratégica, la política de calidad, las atribuciones, la estructura orgánica, las funciones, los objetivos, así como los procesos sustantivos que dirigen el actuar del personal y permiten el cumplimiento de la agenda de trabajo planteada para cada dependencia.

Además este documento hace visible la conexión de la estructura gubernamental con sus usuarios internos y externos, donde la información contenida permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y de los organismos públicos al tiempo que orienta a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones de cada área de gobierno.

El valor del presente como instrumento de trabajo radica en la información que contiene, por lo tanto, exhorto a todo el personal del servicio público a utilizar, consultar y apropiarse de su contenido, lo cual nos permitirá desarrollar las actividades encomendadas y cumplir con los objetivos que nos hemos trazado en materia de administración pública.

ATENTAMENTE

Salvador Zamora Zamora
Presidente Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco





OBJETIVO DEL MANUAL

Este Manual de Organización y Procesos muestra de manera sencilla, efectiva y completa las funciones y responsabilidades para los distintos niveles de la estructura organizacional que conforma al Gobierno de Tlajomulco, teniendo como finalidad que las y los servidores públicos conozcan su puesto y el alcance de sus labores.

Por lo anterior, este documento:

- Ofrece una visión de la organización institucional y los procesos de la dependencia.
- Precisa las áreas de responsabilidad y competencia de cada dependencia, las cuales deben orientarse a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Muestra las actividades de cada dependencia a fin de evitar la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad.
- Actúa como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la labor del personal y orienta al de nuevo ingreso en el contexto de la dependencia.
- Sirve como marco de referencia para la evaluación de resultados.





RUMBO DE GOBIERNO

La presente administración se ha planteado 8 compromisos fundamentales en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos compromisos son:

1. Hacer de Tlajomulco una ciudad cercana, compacta, conectada, equitativa y coordinada con el resto de los municipios del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG).
2. Hacer de Tlajomulco un lugar seguro para contribuir con la tranquilidad de sus habitantes por medio de acciones que involucren a los tres órdenes de gobierno y a los demás Ayuntamientos del AMG.
3. Consolidar a Tlajomulco como parte de una ciudad sustentable y resiliente, a través de acciones sustentables fortalecidas y que tengan impacto en los demás municipios metropolitanos.
4. Hacer de Tlajomulco un municipio autosustentable en el manejo del agua respetando su ciclo natural mediante tres líneas de acción fundamentales: captación, potabilización-abastecimiento y saneamiento.
5. Mejorar la prestación de servicios municipales en Tlajomulco a través de procesos de calidad, uso de tecnología y marcos jurídicos, así como dar seguimiento a las actividades a través de indicadores de gestión.
6. Impulsar a Tlajomulco como el polo económico más importante del AMG, a través del aprovechamiento de su ubicación geográfica para propiciar actividades industriales, logísticas, comerciales y de servicios.
7. Consolidar a Tlajomulco como uno de los mejores gobiernos metropolitanos y del país en materia de innovación y en el uso de tecnologías para mejorar la prestación de los servicios municipales.
8. Consolidar a Tlajomulco como un municipio con calidad democrática, donde la gobernanza sea un estilo de gobierno y la participación ciudadana una relación positiva entre ciudadanía y gobierno.



Para lograrlo es necesario que las políticas públicas y programas se lleven a cabo en función de las demandas y problemas que enfrenta el municipio en el contexto actual, de esta manera se vuelve necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzando en todos los frentes no se pierdan, lo que a su vez implica la creación de instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias, capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso ascendente.



IV

FUNDAMENTO LEGAL

A continuación, se presenta el fundamento legal al que habrá de apegarse la Dirección General de Padrón y Licencias para la realización de sus actividades.

Orden Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Orden Estatal

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Orden Municipal

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Reglamento para el funcionamiento de giros comerciales, industriales y de prestación de servicios en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Ordenamiento de Anuncios para el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.



V

**ATRIBUCIONES
LEGALES**

Las facultades de la Dirección General de Padrón y Licencias, se encuentran establecidas en el **artículo 134** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

Artículo 134.- La Dirección General de Padrón y Licencias tiene un titular denominado Directora o Director General de Padrón y Licencias, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección General, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;

II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección General, así como de las áreas a su cargo;

III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección General;

IV.- Impulsar las acciones de la Dirección General hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales;

V.- Expedir permisos y licencias de giros comerciales, espectáculos e imagen urbana;

VI.- Supervisar la vigencia de los permisos y licencias;

VII.- Emitir autorizaciones provisionales para el funcionamiento de giros conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;

VIII.- Coordinar sus actividades con la Tesorería Municipal, para el debido procesamiento del registro del padrón de contribuyentes;

IX.- Sugerir reformas regulatorias que hagan viable la activación de la apertura de negocios;

X.- Elaborar y actualizar el padrón de licencias municipales y el catálogo de giros comerciales, industriales y de prestación de servicios en el Municipio;



- XI.- Verificar y supervisar la información proporcionada en las solicitudes de licencias;
- XII.- Expedir, negar o refrendar licencias de giros comerciales para su funcionamiento, así como para anuncios;
- XIII.- Registrar a los contribuyentes en el padrón fiscal en los términos que establece la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco, así como los movimientos en el mismo;
- XIV.- Comprobar que las o los contribuyentes realicen sus pagos por los conceptos de permisos y licencias que adeuden a la hacienda pública municipal;
- XV.- Dar cuenta a la Presidenta Municipal o el Presidente Municipal de las licencias de funcionamiento de giro que proceda su revocación en los términos de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco;
- XVI.- Proponer al Ayuntamiento, a través de la Presidenta o el Presidente Municipal, la actualización al catálogo de giros;
- XVII.- Emitir o negar los permisos o autorizaciones para giros restringidos conforme con el Reglamento en la materia;
- XVIII.- Verificar e informar sobre el uso de suelo para otorgar licencias de funcionamiento de giros mediante el proceso sistema de operatividad rápida de empresas (SARE), sin contravenir o transgredir la competencia de las dependencias municipales por la implementación de la interacción interdependencias, en materia de protección civil, protección al ambiente, desarrollo urbano y construcción; y
- XIX.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad.



VI

**PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA**

MISIÓN

Servir a los ciudadanos y demás partes interesadas con personal honesto, competente y con tecnologías innovadoras en función de nuestro contexto, para hacer de Tlajomulco una ciudad modelo, segura y sustentable en el marco de la cultura de prevención, ofreciendo servicios públicos de calidad y con una eficiente planeación urbana, a fin de seguir generando confianza y continuar impulsando la participación ciudadana, propiciando el desarrollo socioeconómico del municipio.

VISIÓN

Consolidar a Tlajomulco como referente de ciudad modelo a nivel metropolitano, nacional e internacional por la eficacia y eficiencia de sugestión, a través de un gobierno conformado por personal capacitado, que utilice tecnologías de vanguardia y que procure finanzas sanas, servicios de calidad total y conectividad urbana, logrando hacer del municipio el lugar propicio para el desarrollo social y económico.

FILOSOFÍA

El liderazgo es nuestro principal motor, trabajamos rumbo a la ciudad modelo que queremos hacer de Tlajomulco; con personal competente practicamos los principios al servicio de la ciudadanía para ser un Gobierno exitoso.

PRINCIPIOS

Congruencia: Este Gobierno es coherente entre lo que dice y hace.

Competencia: El funcionario público que labora en el Gobierno tiene la formación y habilidades requeridas para servir a la ciudadanía con calidad.

Integridad: Desempeñamos nuestras funciones de manera correcta, buscando el bienestar social y el buen clima laboral.

Inclusión: Con la diversidad se fortalece el servicio público, nuestro personal es talentoso porque somos un Gobierno incluyente.

Innovación: La característica principal del Gobierno es la modernidad, con tecnología de vanguardia trabajamos hacia una ciudad modelo.

Honestidad: Rechazamos la corrupción en todas sus formas, nos desempeñamos con normas anti-soborno para generar certidumbre en la ciudadanía.



VII

**POLÍTICA DE
CALIDAD
Y ANTISOBORNO**

El Gobierno de Tlajomulco líder en sistemas internacionales de calidad, se compromete a servir con experiencia y honradez a los habitantes del municipio y demás partes interesadas; así como a cumplir con nuestras leyes aplicables, código de ética y reglamento anti soborno; además, contamos con un Comité del cumplimiento al cual reconocemos su plena independencia.

Conscientes de nuestro contexto analizamos riesgos para mitigar el impacto, como Gobierno confiable nos medimos con objetivos claros y sancionamos el soborno. Todo esto bajo un clima laboral de confianza, en donde se incentiva la participación de los servidores públicos para exponer inquietudes o denunciar de buena fe malas prácticas sin temor a represalias. Asimismo, nos comprometemos a cumplir con los sistemas de gestión de calidad y de anti soborno, promovemos la mejora continua e innovamos para administrar con eficiencia los recursos públicos; contribuyendo así al desarrollo socioeconómico sustentable de la ciudad.



VIII

**ESTRUCTURA
ORGÁNICA**

a) Organigrama



b) Descripción de la Estructura Orgánica.

- 1. Dirección General de Padrón y Licencias
 - 1.1 Dirección de Licencias
 - 1.2 Dirección Jurídica
 - 1.3 Jefatura de Anuncios
 - 1.4 Jefatura de Licencias
 - 1.5 Jefatura de Mercados
 - 1.6 Jefatura de Revisión de Expedientes



IX

OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

Unidad orgánica: Dirección General de Padrón y Licencias

Objetivo: Expedir permisos y licencias de giros comerciales, espectáculos e imagen urbana con el fin de fortalecer las arcas municipales.

Funciones:

1. Expedir, negar o refrendar licencias de funcionamiento, permisos y autorizaciones que en materia de establecimientos comerciales e industriales competan al órgano ejecutivo del Ayuntamiento.
2. Solventar oportunamente las solicitudes y dar seguimiento a los permisos en vía pública.
3. Solventar oportunamente las solicitudes y dar seguimiento a los permisos de espectáculos públicos.
4. Organizar, Coordinar y facilitar los trámites de licencias para todos los contribuyentes con el fin de hacer agradable la apertura de micro, pequeñas y medianas empresas de inversión privada en el Municipio, así como lograr la satisfacción del ciudadano con el servicio brindado.

Unidad orgánica: Dirección de Licencias

Objetivo: Expedir y supervisar permisos y licencias de giros comerciales, espectáculos e imagen urbana; Emitir autorizaciones provisionales para el funcionamiento de giros conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; así como Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección General.

Funciones:

1. Expedir, negar o refrendar licencias de funcionamiento, permisos y autorizaciones que en materia de establecimientos comerciales e industriales competan al órgano ejecutivo del Ayuntamiento.
2. Supervisar la vigencia de los permisos y licencias.
3. Emitir autorizaciones provisionales para el funcionamiento de giros conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
4. Organizar, coordinar y facilitar los trámites de licencias para todos los Contribuyentes, con el fin de hacer agradable la apertura



de micro, pequeñas y medianas empresas de inversión privada en el Municipio, así como lograr la satisfacción del ciudadano con el servicio brindado.

Unidad Orgánica: Dirección Jurídica

Objetivo: Revisión, seguimiento de anuncios, giros, permisos y mercados apegados a normatividad, así como dar contestación a los diferentes documentos legales de distintos órganos jurisdiccionales.

Funciones:

1. Coadyuvar al Director General para atender y dar seguimiento a las quejas o denuncias ciudadanas o vecinales, relacionadas con el funcionamiento y operación de los establecimientos que realicen sus actividades en el Municipio.
2. Coadyuvar al Director General para iniciar los procedimientos administrativos, dando cuenta la autoridad Municipal facultada expresamente para la tramitación y resolución de dicho procedimiento de aplicación de las sanciones y medidas de seguridad referidas en el reglamento respectivo.
3. Llevar a cabo el trámite y resolución de los procedimientos de cancelación, suspensión, nulidad y revocación de la licencia de funcionamiento o permisos en los casos a que se refiere este Reglamento y en los términos establecidos en la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco.
4. Dar contestación a las búsquedas solicitadas por cualquier autoridad judicial, remitiendo información a la Dirección General Jurídica, para su debida contestación.
5. Dar contestación a las solicitudes mediante las cuales soliciten Permisos Provisionales Temporales, así como elaborar los mismos en caso de cumplir con los requisitos referidos en presente reglamento, para firma del Director General.
6. Asesorar al personal de la Dirección general, con relación a las solicitudes de giros que presenten alguna irregularidad para dar sustento legal y dar el visto bueno para que continúe el trámite correspondiente.
7. Las demás que confiera el Reglamento respectivo, el Director General y otros ordenamientos legales aplicables.



Unidad orgánica: Jefatura de Anuncios

Funciones:

1. Mantener el padrón confiable de anuncios, contribuyendo al ordenamiento de la publicidad exterior en el Municipio, mediante la actualización y regulación de los mismos.
2. Identificar y gestionar la recuperación de cartera vencida por conceptos de adeudos fiscales.

Unidad orgánica: Jefatura de Licencias

Funciones:

1. Apoyar a las tareas de Dirección, Revisar y Autorizar los diferentes trámites solicitados por el ciudadano.
2. Llevar el seguimiento de la licencia en línea SARE.
3. Solicitar la carta de estatus o anuencia en Participación Ciudadana y Coordinación de Delegados en caso de las licencias SARE.
4. Registrar y solicitar la Firma de autorización para los Dictámenes de Uso de Suelo que correspondan a SARE.
5. Dar de baja las licencias Ordinarias y Administrativas en el sistema.
6. Cancelar los trámites una vez que haya vencido el tiempo para respuesta.
7. Realizar el reporte semanal de las licencias autorizadas y en trámite.
8. Realizar el reporte mensual para la Coordinación.
9. Realizar el reporte para los tramites que serán cancelados.
10. Monitorear los objetivos de la dirección.

Unidad orgánica: Jefatura de Mercados

Funciones:

1. Administrar, supervisar y tomar medidas necesarias para el buen funcionamiento de los mercados municipales, bodegas y centrales de abasto a cargo del Municipio.



2. Integrar un registro de los locales de los mercados dados en arrendamiento por el Municipio, integrando en éste las características del mismo, datos del giro comercial, copia de cédula del comerciante, así como de los contratos de arrendamiento.
3. Integrar y mantener actualizado un registro general de locatarios y de la disponibilidad de locales o espacios de mercados, centrales de abasto.
4. Otorgar o negar permisos para el comercio ambulante y puestos fijos y semifijos;
5. Integrar y mantener actualizado un registro general de locatarios y puestos en la vía pública.
6. Autorizar el comercio o actividades mercantiles que de manera temporal se establezca en la vía pública.

Unidad orgánica: Jefatura de Revisión de Expedientes

Funciones:

1. Atención y revisión de la Ventanilla Empresarial.
2. Otorgar el visto bueno de Expediente Completo al revisar los expedientes ingresados por el personal de ventanillas.
3. Organizar la ruta de los expedientes que serán verificados.





**LISTADO
GENERAL DE LOS
PROCEDIMIENTOS
CERTIFICADOS EN
ISO 9001:2015**

Proceso	Procedimiento	Código
Padrón y Licencias	Verificación	2-PL-001
	Expedición de Licencias Nuevas para giros tipos A y B	2-PL-002
	Expedición de Licencias Nuevas para giros tipo C	2-PL-003
	Expedición de Licencias Nuevas para giros restringidos tipo D	2-PL-004
	Expedición de Licencias en Línea SARE	2-PL-005
	Expedición de Licencias Nuevas para giros tipo E	2-PL-006



XI

**TRÁMITES Y
SERVICIOS**

A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en el “Registro Municipal de Trámites y Servicios” en el portal web municipal (www.tlajomulco.gob.mx) por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual solo se mencionarán los trámites y servicios que la Dirección de General de Padrón y Licencias brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

a) Trámites y servicios externos

1. Refrendo de Licencia
2. Licencia nueva A y B
3. Licencia nueva C
4. Licencia nueva D y E
5. Modificación de Licencia
6. Cambio de Propietario o Traspaso
7. Cambio de Giro
8. Cambio de Domicilio
9. Baja de Licencia
10. Reposición de Licencia
11. Licencia en Línea SARE
12. Alta de Anuncio
13. Refrendo de Anuncio
14. Baja de Anuncio
15. Cédula de Permiso para Laborar en Vía Pública
16. Refrendo de Mercado
17. Refrendo en Vía Pública
18. Alta de Mercados
19. Alta de Vía Pública
20. Baja de Mercado
21. Baja de Vía Pública
22. Cambio de Propietario de Mercado
23. Cambio de Giro Mercado

b) Trámites o servicios internos.

No aplica.



XII

**PROTOCOLO
EN CASO DE
CONTINGENCIAS**

La Dirección General de Padrón y Licencias no tiene establecida su intervención directa en el caso de contingencias, sin embargo la Dirección deberá estar al pendiente de ser necesaria su participación.



XIII

GLOSARIO

Expediente: La conformación de los requisitos que solicita la Dirección de Padrón y Licencias para el otorgamiento de una licencia.

Inmueble: Todos aquellos considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno.

Giro A: Son aquellos establecimientos comerciales y de prestación de servicios de bajo impacto, bajo riesgo, básicos o de primera necesidad.

Giro B: Son aquellos establecimientos que por su tipo de actividad requiere supervisión permanente, en las cuales se verifica su acondicionamiento y medidas preventivas y de seguridad, por parte de la Dirección de Padrón y Licencias, de la Dirección de Medio Ambiente y de la Dirección de Protección Civil y Bomberos, para su legal funcionamiento.

Giro C: Son aquellos establecimientos dedicados a la extracción, explotación, mejoramiento, conservación, transformación, elaboración, fabricación, ensamble de bienes o productos diversos.

Giro D: Son aquellos establecimientos de regulación y control especial que llegan a afectar de forma positiva o negativa en diferentes aspectos como el social, ambiental o económico, el entorno en donde se ubiquen y que por su tipo de actividad requieren de tratamiento especial y de una supervisión permanente por parte de la Dirección General de Obras Públicas, de la Dirección de Medio Ambiente y Ecología, de la Dirección de Protección Civil y Bomberos, de la Dirección de Inspección y Reglamentos o por autoridades estatales o federales, según corresponda.

Giro E: Son aquellos giros que se dedican a la fabricación y venta de ladrillo; teja y sus derivados, los cuales se regularan y regirán en lo que respecta a su operatividad a la normatividad que para tales efectos se determine.

Licencia: La autorización otorgada por el Ayuntamiento a través de la Dirección de Padrón y Licencias de manera oficial para el funcionamiento de un giro determinado, en un lugar específico, sin que conceda derechos permanentes o definitivos, por lo que, consecuentemente, puede cancelarse cuando a juicio del Ayuntamiento lo requiera el orden público, la moral o cualquier otro motivo de interés general, quedando sujeta además, a la revalidación anual.

Titular o Ciudadano: La persona física o moral, a nombre de quien se otorga la licencia de funcionamiento, permiso o autorización y es responsable del funcionamiento del establecimiento.





XIV

**AUTORIZACIÓN
DEL DOCUMENTO**

Elaboró - Minerva Socorro Arriero Pacas /
Enlace del Área

Asesoró - Alberto Ramírez Martínez /
Director General de Políticas Públicas.

Autorizó - Juan Ramón Alcalá Elías /
Director General de Padrón y Licencias





Tlajomulco

