



# Manual de Organización

2018 - 2021

Dirección de Política Fiscal  
y Mejora Hacendaria

**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.







# 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 de Procesos de Administración y Proyectos para la realización de sus actividades.

**Orden Federal**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Todas las demás Leyes aplicables

**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  
Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco  
Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco  
Código Fiscal del Estado de Jalisco  
Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco  
Todas las demás Leyes aplicables

**Orden Municipal**

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco  
Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.  
Todos los demás Reglamentos aplicables





**V**

**ATRIBUCIONES  
LEGALES**



Las facultades de la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria adscrita a la Tesorería Municipal de Tlajomulco de Zúñiga Jalisco, se encuentran establecidas en el **Artículo 84** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección, 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, 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;

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

V.- Revisar y proponer políticas fiscales del Municipio para incrementar la recaudación, optimizar el gasto y simplificar y desregular los trámites de los servicios proporcionados a los contribuyentes;

VI.- Formular dictámenes, acuerdos, informes u opiniones que le sean solicitados por la Tesorería Municipal, en materia hacendaria;

VII.- Realizar propuestas a la Dirección General de Ingresos para considerarlas en el proyecto de Ley de Ingresos del Municipio;

VIII.- Asesorar técnicamente en materia de hacienda municipal al personal de la Tesorería Municipal;

IX.- Resolver recursos administrativos en forma coordinada con la Tesorería Municipal, y con la Sindicatura Municipal, cuidando siempre el interés municipal;

X.- Coordinar acciones con las direcciones de la Tesorería Municipal en la elaboración de propuestas de mejoras en materia hacendaria y en proyectos de reglamentos, aportando criterios técnicos, fiscales para la redacción de las disposiciones hacendarias y someterlos a consideración de la Tesorería Municipal con el objeto de optimizar, modernizar y actualizar el marco jurídico;



XI.- Evaluar los trámites y servicios que se ofrecen a las o los contribuyentes, para su mejora, modernización y simplificación en materia hacendaria municipal;

XII.- Participar en las reuniones en materia hacendaria que indique la Tesorería Municipal para fin de dar cumplimientos a los compromisos contraídos; y

XIII.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Tesorería Municipal.”





**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 de Política Fiscal y Mejora Hacendaria
  - 1.1. Jefatura de Jurídico
  - 1.2. Jefatura de Apremios



# IX

## OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS



## **Unidad orgánica: Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria**

**Objetivo:** Coordinar acciones con las dependencias de la Tesorería Municipal en la elaboración de propuestas de mejora en materia hacendaria y en proyectos de reglamentos, aportando criterios técnicos y fiscales para la redacción de las disposiciones hacendarias con el objeto de efficientar y actualizar el marco jurídico además de modernizar y simplificar los trámites y servicios que se ofrecen a los contribuyentes.

Funciones:

1. Formular y ejecutar las políticas, proyectos, planes y programas necesarios para la mejora constante del trabajo de la Dirección, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo.
2. Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección, así como de las áreas a su cargo.
3. Diseñar, implementar y promover los mecanismos necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección, así como apoyar en la implementación de dichos mecanismos a las demás Direcciones adscritas a la Tesorería Municipal, previa autorización del Titular de la Tesorería.
4. Impulsar las acciones de la Dirección hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales.
5. Revisar y proponer políticas fiscales del Municipio para incrementar la recaudación.
6. Formular dictámenes, acuerdos, informes u opiniones que le sean solicitados por la Tesorería Municipal, en materia hacendaria.
7. Realizar propuestas a la Dirección General de Ingresos para considerarlas en el proyecto de Ley de Ingresos del Municipio.
8. Asesorar técnicamente en materia de hacienda municipal al personal de la Tesorería Municipal, previa autorización del Titular de la Tesorería y/o del Titular de la Dirección a la que se encuentre adscrita el mismo.
9. Formular proyectos por virtud de los cuales se resuelvan los recursos que se interpongan en contra de actos, resoluciones y demás determinaciones emitidas por la Tesorería Municipal y/o sus Direcciones para que éstos se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.



10. Formular proyectos por virtud de los cuales se resuelvan diversas solicitudes y escritos libres para que éstos se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.

11. Instruir al personal adscrito a dicha Dirección para que formulen los proyectos por virtud de los cuales se resuelvan los recursos que se interpongan en contra de actos, resoluciones y demás determinaciones emitidas por la Tesorería Municipal y/o sus Direcciones para que éstos, previa validación del Titular de la Dirección, se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.

12. Instruir al personal adscrito a dicha Dirección para que formulen los proyectos por virtud de los cuales se resuelvan diversas solicitudes y escritos libres para que éstos, previa validación del Titular de la Dirección, se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.

13. Coordinar acciones con las direcciones de la Tesorería Municipal en la elaboración de propuestas de mejoras en materia hacendaria y en proyectos de reglamentos, aportando criterios técnicos, fiscales para la redacción de las disposiciones hacendarias y someterlos a consideración de la Tesorería Municipal con el objeto de optimizar, modernizar y actualizar el marco jurídico.

14. Evaluar los trámites y servicios que se ofrecen a las o los contribuyentes, para su mejora, modernización y simplificación en materia hacendaria municipal.

15. Participar en las reuniones en materia hacendaria que indique la Tesorería Municipal.

16. Supervisar y validar los actos administrativos emitidos por las Jefaturas de Jurídico y Apremios y demás personal adscrito tanto a la Dirección como a las Jefaturas antes enunciadas.

17. Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, aquellas necesarias para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, así como aquellas que le instruya la o el Titular de la Tesorería Municipal.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Jurídico**

Funciones:

1. Formular proyectos por virtud de los cuales se resuelven los recursos que se interpongan en contra de actos, resoluciones y demás determinaciones emitidas por la Tesorería Municipal para





que, previa validación del Titular de la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria, se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.

2. Análisis y elaboración de proyectos de resoluciones de cumplimiento de sentencias provenientes de juicios de nulidad, Amparo y resolución de recursos administrativos.

3. Auxiliar a la Dirección en la determinación de créditos fiscales.

4. Elaborar proyectos de resolución relativas a peticiones de los contribuyentes respecto de solicitudes de descuento, convenios de pago a urbanizadores y solicitud de reconocimiento de derechos.

5. Realizar proyectos de resolución administrativa que eventualmente recaiga a solicitudes de prescripción de créditos fiscales presentadas por los contribuyentes.

6. Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, aquellas necesarias para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, así como aquellas que le instruya el Titular de la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria, así como la o el Titular de la Tesorería Municipal.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Apremios**

Funciones:

1. Formular proyectos de notificación de multas administrativas respecto a aquellas sanciones que lo solicite la Dirección de Juzgados Municipales, para que, previa validación del Titular de la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria, se sometan a consideración y, en su caso firma del Titular de la Tesorería Municipal.

2. Practicar citatorios y notificaciones respecto de los créditos fiscales determinados a los sujetos pasivos por el incumplimiento de obligaciones fiscales.

3. Requerir a los deudores el pago de los créditos fiscales determinados por el incumplimiento de obligaciones fiscales y en caso de no hacerlo embargar bienes suficientes para hacer efectivo el pago de los mismos así como de sus consecuencias legales.

4. Coordinar y supervisar la correcta aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, realizada por los ejecutores fiscales.

5. Practicar citatorios y notificaciones de las resoluciones



administrativas emitidas por la Tesorería Municipal con las que se da respuesta a las instancias o peticiones formuladas por los contribuyentes.

6. Reportar constantemente sobre la situación jurídica de los expedientes relativos a los créditos fiscales determinados a los contribuyentes por el incumplimiento de obligaciones fiscales.

7. Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, aquellas necesarias para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, así como aquellas que le instruya el Titular de la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria, así como la o el Titular de la Tesorería Municipal.





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



No aplica





**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](http://www.tlajomulco.gob.mx)) por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual solo se mencionan los trámites y servicios que realiza la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria, adscrita a la Tesorería Municipal.

#### **a) Trámites y servicios externos**

1. Resolución de recursos de reconsideración.
2. Resolución de solicitudes de prescripción.
3. Resolución de solicitudes de condonación.
4. Resolución de solicitudes de determinación de crédito fiscal.
5. Resolución de solicitudes de pago de adeudos en materia fiscal en parcialidades.
6. Resolución de solicitudes de descuento en pago de licencias de construcción por concepto de incentivo fiscal.
7. Resolución de solicitudes de devolución del pago de lo indebido.
8. Resolución de solicitudes de reconocimiento de derechos y compensación.

#### **b) Trámites o servicios internos.**

No aplica





**XII**

**PROTOCOLO  
EN CASO DE  
CONTINGENCIAS**



La Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria adscrita a la Tesorería Municipal de Tlajomulco de Zúñiga Jalisco no tiene establecida su intervención directa en el caso de contingencias, sin embargo la Dirección deberá estar pendiente de ser necesaria su participación.





**XIII**

**GLOSARIO**





**Escrito libre:** Cualquier petición presentada por el ciudadano que no corresponda a los demás trámites y servicios que se contemplen ante la Tesorería Municipal





**XIV**

**AUTORIZACIÓN  
DEL DOCUMENTO**





Municipio de Tlajomulco  
de Zúñiga, Jalisco  
**SECRETARÍA DE FISCALÍA**  
**JEFATURA DE JURÍDICO**

*Aldo Manuel Aguilar Silva*

Elaboró - Aldo Manuel Aguilar Silva / Enlace del área.



Municipio de Tlajomulco  
de Zúñiga, Jalisco  
**DIRECCIÓN GENERAL DE  
POLÍTICAS PÚBLICAS**

*Alberto Ramírez Martínez*

Asesoró - Alberto Ramírez Martínez / General de Políticas Públicas.



*Marcela Avalos Galindo*  
MUNICIPIO DE TLAJOMULCO,  
DE ZÚÑIGA, JAL.  
DIRECCIÓN DE POLÍTICA  
FISCAL Y MEJORA HACENDARIA

Autorizó - Marcela Avalos Galindo / Directora de Política Fiscal y Mejora Hacendaria





**Tlajomulco**

