



Manual de Organización

2018 - 2021

**Dirección General
de Ingresos**



Tlajomulco

ÍNDICE

Mensaje del Presidente	7
Objetivo del Manual	11
Rumbo de Gobierno	15
Fundamento Legal	19
Atribuciones legales	23
Planeación Estratégica	29
Política de calidad y antisoborno	33
Estructura Orgánica	37
a) Organigrama	
b) Descripción de la Estructura Orgánica	
Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas	41
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**

Mensaje del Presidente

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

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

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 alcanzándose 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

Fundamento Legal

A continuación, se presenta el fundamento legal al que habrá de apegarse la Dirección General de Ingresos 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
Todas las demás Leyes aplicables

Orden Municipal

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





V

**ATRIBUCIONES
LEGALES**

Atribuciones legales

Las facultades de la Dirección General de Ingresos se encuentran establecidas en el artículo 78, 79 y 80 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

Artículo 78.- La Tesorería Municipal tiene a su cargo para el desarrollo de sus facultades a las dependencias siguientes:

- I.- La Dirección General de Ingresos:
- a) La Dirección de Recaudación;

Artículo 79.- La Dirección General de Ingresos tiene un titular denominado Directora o Director General de Ingresos, 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.-** Diseñar, establecer, desarrollar y ejecutar los sistemas y procedimientos para la captación y control eficiente del erario público municipal, que permitan la obtención de finanzas sanas, por contribuciones previstas en la Ley de Ingresos, que correspondan al Municipio;
- VI.-** Ejercer las acciones correspondientes que conlleven al desahogo del procedimiento administrativo de ejecución, con la finalidad de hacer efectivo el cobro de los créditos fiscales en favor del Municipio, en los términos previstos en la normatividad aplicable;
- VII.-** Elaborar el anteproyecto de la Ley de Ingresos, en conjunto con las dependencias de este Municipio y presentarla a la o el titular de la Tesorería Municipal para su análisis, aceptación y trámite;
- VIII.-** Someter a consideración de la o el titular de la Tesorería Municipal las directrices, manuales, normas, criterios técnicos y evaluación en materia de ingresos, elaborando y rindiendo los informes requeridos por la Tesorería Municipal, que precisen los montos de los ingresos captados, respecto de los avances en el cumplimiento de las metas que por recaudación establezca el presupuesto anual de ingresos;
- IX.-** Recibir la solicitud de inscripción, avisos, manifestaciones y demás documentos a que están obligados las o los contribuyentes, conforme a la normatividad aplicable;
- X.-** Comprobar el uso oficial de formas valoradas, a través del examen que se haga de los propios documentos y de la conciliación respectiva;
- XI.-** Tramitar la devolución de contribuciones, productos y aprovechamientos, cuando se pruebe que se enteraron por error aritmético o por pago indebido;
- XII.-** Notificar los actos administrativos propios de la Dirección General, en los términos de la normatividad aplicable;
- XIII.-** Ordenar la práctica del remate de bienes secuestrados a las o los contribuyentes que legalmente hayan sido adjudicados al Municipio, remitiendo los documentos respectivos a la o el titular de la Tesorería Municipal para su autorización;



- XIV.-** Practicar visitas domiciliarias, auditorías, inspecciones, vigilancia, verificaciones y demás actos que establezcan las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en materia fiscal;
- XV.-** Determinar en cantidad líquida las contribuciones y aprovechamientos que se hubieren omitido por las o los contribuyentes, las o los responsables solidarios y demás obligadas u obligados conforme a la normatividad aplicable;
- XVI.-** Resolver las consultas tributarias presentadas por las personas en el ámbito de su competencia y proporcionar la información sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales a su cargo;
- XVII.-** Verificar que se recauden, concentren y custodien los créditos fiscales a cargo de las y los contribuyentes;
- XVIII.-** Vigilar la recaudación de los impuestos, derechos, aprovechamientos, productos, contribuciones especiales y otros conceptos contenidos en la Ley de Ingresos, y en su caso una vez autorizado por el Ayuntamiento, llevar a cabo dicha recaudación a través de convenios con instituciones de crédito, establecimientos comerciales o dependencias gubernamentales que para tal efecto se señalen;
- XIX.-** Llevar a cabo el análisis y evaluación de la recaudación con respecto a lo presupuestado, informando a la o el titular de la Tesorería Municipal las causas de las variaciones;
- XX.-** Imponer sanciones a las o los contribuyentes, las o los responsables solidarios y demás obligadas u obligados que hubieren infringido las disposiciones fiscales;
- XXI.-** Emitir y registrar convenios, previa autorización de la o el titular de la Tesorería Municipal, para el pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales, mediante garantía de su importe y accesorios legales; así como la dación de bienes o servicios en pago de los mismos;
- XXII.-** Recibir las garantías que se otorguen para suspender el procedimiento administrativo de ejecución, previa autorización de la o el titular de la Tesorería Municipal;
- XXIII.-** Emitir informes y opiniones técnicas, y elaborar análisis estadísticos municipales relacionados con las funciones de la Dirección General de Ingresos;
- XXIV.-** Vigilar las ventanillas multitrámite, con la finalidad de eficientar los trámites y servicios municipales mejorando los procesos de atención al público y generando acciones para maximizar el potencial recaudatorio de ingresos propios; y
- XXV.-** Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Tesorería Municipal.

Artículo 80.- La Dirección de Recaudación tiene un titular denominado Directora o Director de Recaudación, quien tiene las facultades siguientes:

- 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.-** Emitir los lineamientos y mecanismos de recaudación para las dependencias que no pertenecen a la Tesorería Municipal, pero que tienen actividades que generan ingresos al Municipio;
- V.-** Impulsar las acciones de la Dirección hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales;
- VI.-** Coordinar las operaciones de recaudación en cualquiera de sus modalidades, atendiendo los requerimientos administrativos y operativos del personal,

optimizando así recursos materiales y humanos;

VII.- Supervisar y vigilar las actividades de recaudación y registros en oficinas recaudadoras, en plazas, vías públicas, kioscos y a través terceros;

VIII.- Llevar a cabo la concentración y custodia de los ingresos municipales;

IX.- Actuar en conjunto con dependencias que no pertenecen a la Tesorería Municipal, pero cuyas actividades generan ingreso para el Municipio, así como supervisar y vigilar la operación de las ventanillas multitrámite, verificando el cumplimiento de la normatividad aplicable a cada caso;

X.-Supervisar el funcionamiento del sistema y reportar anomalías para la operatividad de la recaudación;

XI.-Elaborar los informes de recaudación diaria y reportes solicitados para cumplir con las disposiciones del Consejo Nacional de Armonización Contable, Cuenta Pública y Transparencia; y

XII.-Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Dirección General de Ingresos.





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 su gestión, 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**



Política de calidad

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



Elaboración por parte de la Dirección de Imagen Institucional

b) Descripción de la Estructura Orgánica

- 1. DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS:
- 1.1. DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN
 - 1.1.1. JEFE DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
 - 1.1.2. JEFE DE EVALUACIÓN DE INGRESOS
 - 1.1.3. JEFE DE RECAUDACION CENTRAL
 - 1.1.4. JEFATURA DE RECAUDADORA A
 - 1.1.5. JEFATURA DE RECAUDADORA B
 - 1.1.6. JEFATURA DE RECAUDADORA C



IX

OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS



Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas

Unidad Orgánica: Dirección General de Ingresos

Funciones

- 1- Propone y establece procedimientos eficientes para una mejor recaudación de acuerdo a lo que dispone la Ley del Municipio.
- 2- Supervisa las acciones del procedimiento administrativo de ejecución para ejercer el cobro de los créditos.
3. Participa y elabora la propuesta de las modificaciones de la Ley de Ingresos.
4. Elabora los informes de los ingresos realizando una comparativa ante las metas de acuerdo al presupuesto anual de ingresos.
5. Vigila el correcto uso de las formas valoradas.
6. Autoriza la devolución de contribuciones indebidas.
7. Ordena el remate de los bienes embargados a los contribuyentes que legalmente hayan sido adjudicados al municipio previa autorización de la Tesorería.
8. Atención al contribuyente para la resolución de los trámites del mismo.
9. Verificar el correcto manejo de la recaudación en cuanto a temas de seguridad.
10. Supervisar la correcta elaboración de los convenios para el pago en parcialidades de los créditos fiscales.
11. Vigilar la correcta operación las ventanillas con el fin de encontrar áreas de oportunidad y trabajarlas de manera eficiente.

Unidad Orgánica: Dirección de Recaudación

Funciones:

- 1.Coordina y supervisa las operaciones de la recaudación en cualquiera de sus modalidades, atendiendo los requerimientos administrativos y operativos del personal
- 2.Vigila que se recauden concentren y custodien los ingresos que corresponden al Municipio
- 3.Supervisar el funcionamiento del sistema y reportar anomalías para la operatividad de la recaudación.
- 4.Administra el presupuesto y ejerce el recurso para la compra de formas valoradas, además de recepción, distribución y resguardo de dichas formas valoradas

Unidad Orgánica: Jefatura de Atención al Contribuyente

Funciones:

- 1.Brindar asesoría, atención y orientación a los contribuyentes de manera general
- 2.Celebrar convenios de agua, predial y otros conceptos especiales
- 3.Aclaraciones
- 4.Aplicar descuentos generales al impuesto predial, derechos de agua, recargos y multas, tercera edad, pensionados, discapacitados, viudos, asociaciones civiles, rústicas en producción.
- 5.Devolución por pagos indebidos
- 6.Certificación de recibos
- 7.Recibir, revisar y dar respuesta fundada y motivada a los contribuyentes que tienen alguna inconsistencia en sus pagos, como pago indebido, demasías, duplicados, etc.,
8. Actualización de multas



9. Proporcionar saldos masivos en agua y predial
10. Aplicar descuentos masivos
11. Prescripciones de agua y predial, elaboración de acuerdos
12. Actualizar multas de la Dirección General de Inspección y Vigilancia
13. Atención telefónica
14. Historial de pagos
15. Copia de recibos pagados extraviados
16. Elaborar oficios generales para los diferentes tramites
17. Búsquedas de cuentas de agua y predial

Unidad orgánica: Jefatura de Evaluación de Ingresos

Funciones:

1. Revisión de los ingresos diarios, mensuales y anuales
2. Reportes de los ingresos diarios, mensuales y anuales (incluye llenado de formatos de LDF)
3. Actualización del CRI anualmente
4. Responder a las solicitudes que hacen por medio de transparencia
5. Apoyo al área en general

Unidad orgánica:

JEFE DE RECAUDACION CENTRAL

JEFATURA DE RECAUDADORA B

JEFATURA DE RECAUDADORA C

Funciones:

1. Administración en general de la recaudadoras Central, Gavilanes y Vírgenes
2. Atención al contribuyentes en dudas o aclaraciones de pagos
3. Autorización de descuentos (solo en Recaudadora de Gavilanes y Vírgenes)
4. Apoyo al personal de cajas y ventanilla multitramites
5. Asignación de formas valoradas
6. Asignación de permisos y cajas a cajeros
7. Cancelación de recibos

Unidad orgánica: Jefatura de Recaudadora A

Funciones:

1. Cobro del uso de suelo diario en tianguis del municipio
2. Cobro del uso de suelo en fiestas patronales, festividades y/o puestos semifijos eventualmente
3. Ingresar al sistema los recibos manuales con los que se efectúa el cobro en las fiestas patronales y/o festividades
4. Proporcionar cambio a los recaudadores
5. Recibir la recaudación del día y entregarla al asistente administrativo para su respectivo depósito al banco.
6. Realizar reporte de la recaudación por día y por tianguis , explicando los metros, ticket y lo recaudado en cada uno de ellos





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



Listado general de los procedimientos certificados en ISO 9001:2015

Proceso	Procedimiento	Código
INGRESOS	Asesoría sobre descuentos y beneficios a los contribuyentes en agua y predial	2-IN-001
	Recepción de pagos de predial y agua	2-IN-002
	Recepción de ingreso con orden de pago	2-IN-003
	Pago del impuesto de transmisiones patrimoniales	2-IN-004
	Venta de formas valoradas	2-IN-005
	Pago de multas administrativas	2-IN-006
	Emisión de Certificado de No Adeudo	2-IN-007
	Recepción de pagos de servicios médicos	2-IN-008
	Cobro de impuesto sobre espectáculos públicos	2-IN-009
	Recepción de ingresos por convenios diversos.	2-IN-010
	Elaboración de convenios	2-IN-017
	Recepción de ingresos por registro civil	2-IN-018
	Recepción de ingresos en el rastro municipal	2-IN-020
	Recepción de pagos y realización de trámites de diversas dependencias Municipales en las Recaudadoras Multitrámite	2-IN-022





XI

**TRÁMITES Y
SERVICIOS**



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 mencionan los trámites y servicios que la Dirección General de Ingreso brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

a) Trámites y servicios externos

1. Pago de Impuesto Predial.
2. Pago de Agua Potable y alcantarillado.
3. Pago de impuestos sobre espectáculos públicos.
4. Pago de impuestos sobre las transmisiones patrimoniales.
5. Pago de sanciones de orden administrativo ó pago de multas.
6. Venta de formas valoradas.
7. Certificados de no adeudo de impuesto predial
8. Certificados de no adeudo de agua potable y alcantarillado.
9. Descuento 70% para Bienes Inmuebles afectos al Patrimonio Cultural del Estado en Impuesto Predial
10. Descuento 50% para Asociaciones Civiles y Religiosas en en Impuesto Predial
11. Convenios: agua, predial, licencias de giro comercial, obras públicas.
12. Solicitud de copias certificadas de recibos
13. Prescripción en impuesto Predial
14. Prescripción en Agua potable y alcantarillado
15. Descuentos 90% rústicos y ejidales en predial
16. Devolución por pago duplicado.
17. Descuento del 50% para personas con capacidades diferentes en Impuesto Predial.
18. Descuento del 50% para personas con capacidades diferentes en agua potable y alcantarillado.
19. Descuento 50% por pensionado o jubilado en impuesto predial.
20. Descuento 50% por pensionado o jubilado en agua potable y alcantarillado.
21. Descuento 50% sobre el impuesto predial por viudez.
22. Descuento 50% sobre el Agua Potable y Alcantarillado por viudez.
23. Descuento 50% sobre el impuesto predial por Tercera edad.
24. Descuento 50% sobre Agua Potable y Alcantarillado por Tercera edad.
25. Devolución de depósito en garantía
26. Devolución de fianza
27. Devolución de impuesto sobre espectáculos públicos
28. Facturación electrónica

b) Trámites y servicios internos

No aplica





XII

**PROTOCOLO
EN CASO DE
CONTINGENCIAS**



Protocolo en caso de contingencias

La Dirección General de Ingresos 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



No aplica





XIV

**AUTORIZACIÓN
DEL DOCUMENTO**



Autorización del Documento

Elaboró - Olga Irene Velázquez Jiménez /
Enlace del área.



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

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



Municipio de Tlajomulco
de Zuñiga, Jalisco
**DIRECCIÓN GENERAL
DE INGRESOS**

Autorizó - Claudia Balbina Romero Morando /
Directora General de Ingresos



Municipio de Tlajomulco
de Zuñiga, Jalisco
**DIRECCIÓN GENERAL
DE INGRESOS**



Tlajomulco

