Manual de Organización

Dirección General de Ingresos

Gobierno Municipal de
Tlajomulco de Zúñiga 2015-2018

CÓDIGO DEL MANUAL: 1-IN-001
Versión del manual: 0

Tlajomulco

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Contenido

Objetivos del Manual de Organización 6
Filosofía Institucional 7
Misión 7
Visión 7
Política de Calidad 7
Filosofía 7
Valores del Servidor Público 8
Principios rectores 8
Marco jurídico 9
Contribución al Plan Municipal de Desarrollo 10
Estructura orgánica 14
Organigrama 15
Funciones de las unidades orgánicas 18
Suplencias en caso de ausencias 22
Trámites y Servicios externos e internos 23
Listado general de los procedimientos 24
Políticas generales de la unidad orgánica 26
Glosario 28

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Filosofía Institucional

El Gobierno Municipal de Tlajomulco ha definido su misión, visión y filosofía como parte de su planeación estratégica, los cuales definen el rumbo de acción para los próximos años; además, al ser un gobierno comprometido con la calidad y mejora continua se presenta su política de calidad.

Misión

Servir con profesionalismo y administrar de manera responsable los recursos públicos del Municipio de Tlajomulco en función del contexto local y metropolitano, fomentando la participación ciudadana en las decisiones de gobierno; y con responsabilidad social cubrir las necesidades de todas las partes interesadas en las dinámicas gubernamentales para generar condiciones que impulsen el desarrollo institucional, socioeconómico y sustentable.

Visión

Ser el Gobierno Municipal líder a nivel nacional en la innovación, rendición de cuentas y prestación de servicios con calidad certificada. Así mismo, actuar de manera coordinada con el resto del Área Metropolitana de Guadalajara en la solución de problemas y propiciar un lugar ideal para vivir, trabajar e invertir, en donde los ciudadanos son la parte medular en la toma de decisiones y todos aportan al bienestar común en un ambiente sustentable.

Política de Calidad

Los servidores públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco estamos comprometidos con la calidad en el servicio hacia los ciudadanos y demás partes interesadas en las dinámicas de gobierno; entendemos nuestro contexto para identificar riesgos y actuamos para minimizar su impacto. El liderazgo es la principal característica de este gobierno y los recursos públicos son administrados con honradez, transparencia y eficiencia bajo un clima laboral de mejora, y así mismo, se impulsa la participación democrática, el desarrollo social y económico con una visión de sustentabilidad.

Filosofía

La calidad en los servicios, la consolidación de una participación democrática sólida, el desarrollo sustentable, la rendición de cuentas y la mejora continua conforman el éxito de este Gobierno. Estamos comprometidos con la innovación y desempeñamos nuestras funciones de manera profesional, poniendo en práctica nuestros valores para beneficio de los ciudadanos.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Marco jurídico

A continuación se presenta el marco jurídico al que habrá de apegarse la **Dirección General de Ingresos** para la realización de sus actividades.

Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

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 Hacienda Municipal del Estado de Jalisco

Municipal

Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

A la **Dirección General de Ingresos** le corresponde lo siguiente:

Eje Transversal: Modernización de la Administración Pública
Ante el enorme crecimiento poblacional en el municipio se ha vuelto fundamental contar con una Administración Pública profesional, capaz de brindar de manera eficaz, oportuna y eficiente respuesta a todas las exigencias de los ciudadanos.

En el año 2010 se comenzó a seguir esta ruta con la dignificación del espacio de atención a los ciudadanos y del lugar de trabajo de los servidores públicos gracias a la construcción del Centro Administrativo de Tlajomulco.

Con este primer paso se logró erigir una obra que alberga más de la mitad de los servicios de atención directa con ciudadanos, tales como ventanillas de cobro para pago de impuesto predial y agua, licencias y multas, entre otros servicios. Esta concentración de los servicios públicos en un solo espacio permitió tener un mejor control de los procesos al interior de la Administración, lo que le ha permitido ser un referente en la innovación gubernamental.

El reto al que nos enfrentamos en estos tres años es dar el paso definitivo hacia la homogenización de procesos y la eficiencia administrativa.

La actual administración del Gobierno municipal está decidida a superar estos retos por lo que en este período se contempla avanzar en tres temas: una política de modernización de toda la administración pública, que contempla la certificación de procesos y la mejora regulatoria, la profesionalización de servidores públicos en los ámbitos de su competencia y la dotación de infraestructura tecnológica que incluye la implementación de la firma electrónica como medida para erradicar paulatinamente el uso del papel y hacer más eficientes los procesos al interior de la Administración Pública.

Mejora regulatoria
Uno de los objetivos de cualquier entidad gubernamental que pretenda tener una administración eficiente es la simplificación de procesos. Es decir, procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles. Esta Administración, al escuchar las demandas de sus ciudadanos, ha puesto especial atención en este tema.

Para tal propósito el Gobierno Municipal trabajará en estrategias encaminadas a la realización del programa de certificación de procesos, el cual contempla la formulación de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, el servicio oportuno, la eficiencia y la competitividad del servicio público a favor del bienestar de la ciudadanía.

Estas líneas de acción se traducen en el logro de certificaciones ISO en todos los procesos de la administración pública al final del año 2017. La culminación de este trabajo de certificación se verá plasmada ese mismo año con el cumplimiento de la norma ISO 18091:2014 para gobiernos

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Implementación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública
Se impulsará a través de un convenio con el Gobierno del Estado la implementación de la firma electrónica, estrategia mediante la cual se pretende lograr una reducción del 80 por ciento en el uso de papel tan sólo durante su primer año de utilización.

Con el uso de esta nueva tecnología se avanzará en varios sentidos. Uno de ellos es en el de la consolidación de un plan de austeridad que toca todos los puntos en la operación del Gobierno. Con el ahorro resultante de no utilizar insumos como papel y gasolina en la entrega de oficios se contará con más inversión social en beneficio de los habitantes de este municipio.

Además, al implementar esta estrategia se estará en vías de agilizar la comunicación al interior del Gobierno y de simplificar los actos jurídicos y los procedimientos administrativos con su consecuente beneficio a los ciudadanos, reflejados en una atención más eficiente.

Otro beneficio que se han planteado al dejar atrás métodos obsoletos y poco eficientes es el de la disminución de los desechos de papel generados por la Administración, con lo que estamos contribuyendo a ser un actor comprometido con el cuidado del medio ambiente, uno de los ejes transversales presentes a lo largo de todo este documento.

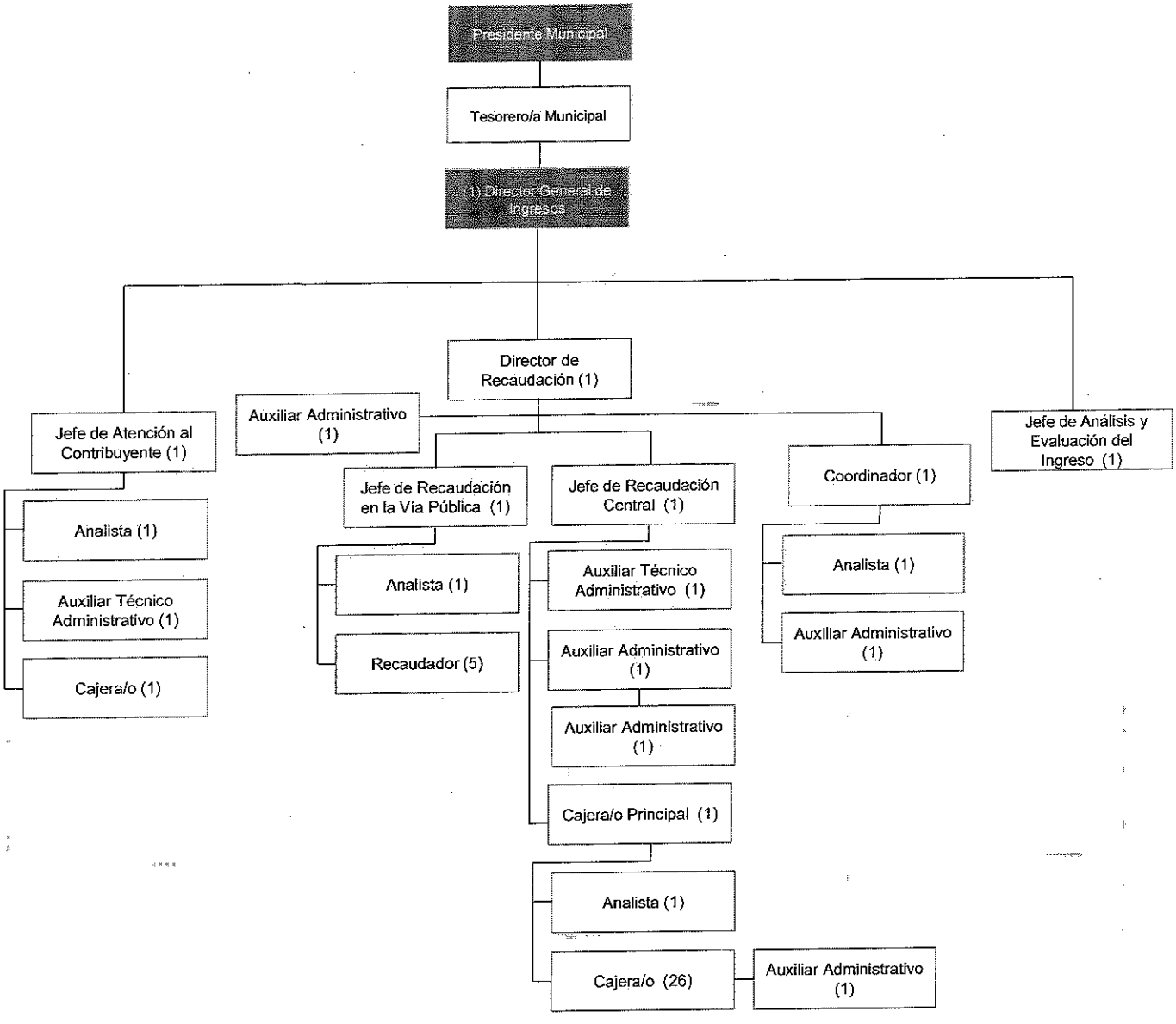
En una primera fase la administración municipal utilizará la firma electrónica para dar validez a los comunicados internos y con el Gobierno del Jalisco y sus dependencias. En una etapa posterior los ciudadanos podrán realizar en línea algunos trámites en los que se utilice la firma electrónica sin que tengan que acudir personalmente a los centros administrativos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Ingresos

Organigrama

El presente organigrama se realizó con base en la plantilla de personal autorizada.



Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Fracción(es) del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco	
	normatividad aplicable.
XV	Resolver las consultas tributarias presentadas por los particulares en el ámbito de su competencia.
XVI	Verificar que se recauden, concentren y custodien los créditos fiscales a cargo de los contribuyentes, en coordinación con la Dirección de Política Fiscal y Mejora Hacendaria.
XVII	Vigilar la recaudación de los impuestos, derechos, aprovechamientos, productos, contribuciones especiales y otros ingresos a cargo de los contribuyentes. En su caso y 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.
XVIII	Llevar a cabo un análisis y una evaluación financiera de lo recaudado con respecto a lo presupuestado, informando al Tesorero Municipal las causas de las variaciones;
XIX	Imponer sanciones a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados que hubieren infringido las disposiciones fiscales.
XX	Ejercer la facultad económico-coactiva mediante el procedimiento administrativo de ejecución.
XXI	Emitir convenio, previa autorización del Tesorero 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 del Tesorero Municipal.
XXIII	Elaborar informes y análisis estadísticos municipales mediante la incorporación de métodos, sistemas y tecnologías, que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección General y generar los indicadores para evaluar su operación.
XXIV	Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la Dirección General y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad en su arreglo multipolar.
XXV	Elaborar y ejecutar con eficiencia los programa de la Dirección General, acorde al Programa de Gobierno Municipal, en coordinación con las dependencias competentes.
XXVI	Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites que se lleven a cabo en la Dirección General.
XXVII	Registrar la información de los convenios de prórroga de créditos fiscales que celebre la Tesorería Municipal.
XXVIII	Las demás previstas en la legislación y normatividad aplicable, o que le instruya el Tesorero Municipal.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Ingresos

Unidad Orgánica	Funciones
	Mejora Hacendaria.
	Imponer sanciones a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados que hubieren infringido las disposiciones fiscales.
	Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites que se lleven a cabo en la Dirección General.
Dirección de Recaudación	Coordinar las actividades de recaudación en las oficinas recaudatorias y la vía pública.
	Vigilar la recaudación de impuestos, derechos, aprovechamiento, productos, contribuciones especiales y otros ingresos a cargo de los contribuyentes.
	Supervisar que se recauden, concentren y custodien los ingresos municipales.
	Actuar en conjunto con dependencias que no pertenecen a la Tesorería Municipal, pero cuyas actividades generan ingreso para el Municipio.
	Colaborar en la implementación de planes y políticas internas cumpliendo las leyes, decretos y disposiciones reglamentarias.
	Otorgar atención puntual y precisa a los contribuyentes.
	Coordinar al personal que genera la recaudación de kioscos.
	Ejecutar arqueos de cajas para detectar cualquier anomalía en el manejo de los recursos.
	Coordinar al personal de servicio social.
	Realizar las conciliaciones de los espectáculos públicos.
	Efectuar la cobranza de cheques devueltos.
	Realizar auditorías periódicas para comprobar el uso de formas valoradas y su repercusión en la generación de Ingresos.
	Supervisar la integración y análisis de ingresos enviados a la Dirección de Contabilidad.
Jefatura de Recaudación Central	Coordinar las actividades de recaudación y registro de todos los puntos de recaudación del municipio, tales como oficinas recaudadoras, kioscos, pagos web, pagos por terceros, servicios médicos, rastro y registro civil.
	Solicitar trasferencias bancarias a cuentas específicas del ingreso.
	Asistir a las cajeras para que realicen efectivamente sus funciones (asignar recibos, cancelaciones, apoyo en los conceptos de cobro).
	Resolver problemáticas relacionadas al proceso administrativo y operativo de cobro (uso y funcionamiento del sistema).
	Otorgar atención al contribuyente puntual y oportuna respecto a los pagos en web y líneas de captura.
	Ejecutar arqueos de cajas para detectar cualquier anomalía en el manejo de los recursos.
	Verificar que las oficinas recaudadoras cuenten de manera permanente con los insumos necesarios para su operación.
	Organizar el recurso humano de las oficinas recaudadoras y puntos de recaudación en los que se encuentren asignados cajeros, para garantizar el servicio oportuno.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Unidad Orgánica	Funciones
	Atender las instrucciones del jefe inmediato.
	Coordinar al personal encargado de ordenar, clasificar y enviar los documentos generados en el área al archivo municipal.
	Realizar certificación y aclaraciones en recibos oficiales.
	Aplicar los descuentos a predios rústicos en producción y ejidos.
	Actualizar los saldos de condonaciones de multas otorgadas por Secretaría General.
	Atender las solicitudes de generación de reportes para la toma de decisiones del Tesorero Municipal y del Director General de Ingresos.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Trámites y Servicios externos e internos

A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en la **"Guía de trámites"** 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 sólo se mencionarán los trámites y servicios que la **Dirección General de Ingresos** brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

No.	Nombre del trámite o servicio externo
1	Descuento en recargos y multas en el impuesto predial y agua (Gratuito).
2	Convenios: agua predial, licencias de giro comercial, obras públicas (Gratuito).
3	Certificaciones de recibos.
4	Traslados de saldos (Gratuito).
5	Prescripción (Gratuito).
6	Historial de pagos (Gratuito).
7	Descuento rústicos y ejidales (Gratuito).
8	Devolución por pago duplicado (Gratuito).
9	Devolución por pago en demasía (Gratuito).
10	Descuento del 50% sobre el impuesto predial, agua potable y alcantarillado para el contribuyente con capacidades diferentes (Gratuito).
11	Descuento 50% sobre el impuesto predial y agua potable para pensionados (Gratuito).
12	Descuento 50% sobre el impuesto predial y agua potable por viudez (Gratuito).
13	Descuento 50% sobre el impuesto predial y agua potable y alcantarillado por tercera edad (Gratuito).
14	Pago de impuesto de predial y agua potable.
15	Pago de impuesto sobre espectáculos públicos
16	Pago del impuesto sobre las transmisiones patrimoniales.
17	Pago de sanciones de orden administrativo o pago de multas.
18	Venta de formas valoradas.
19	Certificados de no adeudo de predial y agua.

No.	Nombre del trámite o servicio interno
1	Exención de pagos.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC*[1]
	Recepción de pagos de predial, agua y varios en cajas foráneas.	2-IN-019	Sí
	Recepción de ingresos en Rastro Municipal.	2-IN-020	Sí
	Recepción de ingresos en tianguis y festividades locales.	2-IN-021	Sí

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Para solicitar devoluciones por pago en demasía y por pago duplicado se solicitará la siguiente documentación: Solicitud de devolución, identificación oficial del propietario, original y copia simple de los pagos realizados.

Para solicitar certificaciones de recibos deberá presentarse: Copia simple de identificación oficial y recibo del pago de certificación.

Para solicitar traslado de saldos el ciudadano deberá presentar la siguiente documentación: Solicitud del traslado, copia simple de identificación oficial, recibo original incorrecto y cuenta correcta a la que se hace el traslado.

Para solicitar una prescripción si es el propietario se solicitará: Copia simple de identificación oficial y solicitud de prescripción.

Si una persona ajena al propietario solicita una prescripción, se deberán presentar los siguientes requisitos: Carta poder simple, copia simple de identificación oficial del propietario y del solicitante, así como la solicitud de prescripción.

Para que el contribuyente pueda realizar el pago por concepto de transmisión patrimonial, deberá presentar la transmisión patrimonial previamente capturada y autorizada por catastro.

Para que el contribuyente pueda realizar el pago por concepto de sanciones de orden administrativo o pago de multas deberá presentar la calificación del juez y la infracción.

Para que el contribuyente pueda realizar el pago por concepto de certificados de no adeudo de predial y agua deberá de tener saldada su cuenta.

Este es un documento oficial, autorizado por el titular de esta Dependencia; por lo anterior, su funcionamiento deberá conducirse conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

Autorización

El presente manual ha sido autorizado por el Titular de esta Dependencia (art. 45 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco); por lo cual es un documento oficial que debe ser utilizado para su consulta.

De requerirse una actualización en la información incluida en este manual, se debe solicitar a la Dirección de Planeación Institucional.

Elaboración y asesoría

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZUÑIGA, JAL. DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

Autorizó

Jorge Octavio Iñiguez Cárdenas

Director General de Ingresos

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL. DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Asesoró

Héctor Guillermo Hernández Aguayo

Director de Innovación Gubernamental

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JAL. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Visto bueno

Alberto Ramírez Martínez

Director de Planeación Institucional