



# Manual de Organización

2018 - 2021

Dirección de Procesos  
de Administración  
y Proyectos

  
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	43
Trámites y servicios	47
a) Trámites y servicios externos	
b) Trámites o servicios internos	
Protocolo en caso de contingencias	51
Glosario	55
Autorización del Documento	59





**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 Hacienda Municipal del Estado de Jalisco  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios  
Todas las demás Leyes aplicables

**Orden Municipal**

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





**V**

**ATRIBUCIONES  
LEGALES**



Las facultades de la Dirección de Procesos de Administración y Proyectos se encuentran establecidas en el **Artículo 86** 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.- Administrar los recursos con transparencia, eficiencia y eficacia, a efecto de brindar un servicio oportuno a las direcciones de la Tesorería Municipal, sirviendo de enlace ante la Dirección de Recursos Humanos para el control del personal, ante la Dirección de Patrimonio Municipal para el control y resguardo de activos fijos y ante la Oficialía Mayor para el control de suministros y contratación de servicios;

VI.- Establecer los procedimientos y controles administrativos, con el fin de eficientar las funciones de la Tesorería Municipal participando en la planeación, programación, organización, control y evaluación de los sistemas, y procesos de las direcciones de la Tesorería Municipal;

VII.- Proponer cursos, talleres, diplomados u otras modalidades de capacitación para el desarrollo de personal de la Tesorería Municipal, a la Dirección de Recursos Humanos para brindar un servicio de calidad con personal responsable y competente;

VIII.- Dar seguimiento de los cambios del personal y de la nómina;

IX.- Llevar el control del fondo revolvente de Tesorería Municipal;

X.- Proponer mejoras a los sistemas informáticos, para el funcionamiento adecuado en las dependencias de la Tesorería Municipal, atendiendo sus propuestas en coordinación con el área encargada de las tecnologías de información;



XI.- Optimizar el funcionamiento adecuado de las oficinas y coadyuvar a la modernización y simplificación de servicios para una eficiente atención a los contribuyentes;

XII.- Coordinar acciones para coadyuvar en la mejora de procesos con el objeto de brindar una atención expedita a las personas;

XIII.- Servir de enlace ante el área en materia de transparencia y rendir cuentas claras de forma que se vean resultados tangibles en la aplicación de recursos y contribuir a que el Municipio, sea reconocido por su gestión eficiente y transparente;

XIV.- Coordinarse en la actualización de la información en cumplimiento a la leyes y reglamentos en materia de transparencia y protección de datos personales, para su publicación en el portal del Municipio;

XV.- Atención y control de solicitudes hechas a la dependencia municipal competente en materia de transparencia y acceso a la información;

XVI.- Informar a la o el titular de la Tesorería Municipal de los hechos que conozca que puedan constituir responsabilidades de servidores públicos o en su caso delitos fiscales, aplicando para tales efectos y según corresponda las sanciones procedentes;

XVII.- Servir de enlace en materia informática, ante la dependencia municipal competente para que se atiendan las necesidades y peticiones de las direcciones de la Tesorería Municipal en dicha materia;

XVIII.- Participación, control y seguimiento en la construcción de indicadores, conjuntamente con las demás áreas del Municipio que intervengan; y

XIX.- 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 Procesos de Administración y Proyectos



# IX

## OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS



## **Unidad orgánica: Dirección de Procesos de Administración y Proyectos**

**Objetivo:** Coordinar, vigilar, supervisar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales con eficiencia y eficacia de la dependencia, así como evaluar el desempeño del personal y fungiendo como enlace de la Tesorería ante Recursos Humanos, Patrimonio y otras dependencias, promoviendo los cursos de capacitación constante.

Funciones:

1. Administrar con eficacia y eficiencia los recursos financieros, materiales y humanos de la Tesorería.
2. Establecer procedimientos y controles administrativos para coadyuvar en la mejora de procesos.
3. Supervisión y seguimiento en las solicitudes de la página del Municipio por concepto de Transparencia.
4. Elaboración, control y seguimiento de indicadores.
5. Coordinar cursos de capacitación para el personal en conjunto con Recursos Humanos.
6. Administrar y controlar el fondo revolvente.
7. Supervisar y proponer en conjunto con el área de Sistemas del correcto el funcionamiento de los programas informáticos así como las mejoras.
8. Supervisión y seguimiento de nómina y movimientos de personal.
9. Fungir como enlace de la Tesorería ante las diferentes dependencias del Municipio.
10. Coordinar y supervisar el funcionamiento de la Tesorería y sus direcciones.
11. Llevar el control de la productividad del personal asignado a la Dirección.
12. Atención y control de las solicitudes en materia de Transparencia
13. Controlar el fondo revolvente



14. Control de incidencias, vacaciones, guardias, e incapacidades del personal de la Tesorería así como la elaboración de los reportes correspondientes.

15. Controlar el almacén de insumos materiales de la Tesorería.

16. Seguimiento a las solicitudes de las direcciones de la Tesorería en materia de recursos materiales así como recursos humanos.

17. Elaboración y seguimiento en trámites ante las dependencias correspondientes para la adquisición de recursos materiales.

18. Seguimiento con el área de Jurídico para la elaboración y firmas de los contratos de servicios con los diferentes proveedores de la Tesorería.







**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 la Dirección General de Ingreso brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

**a) Trámites y servicios externos**

No aplica.

**b) Trámites o servicios internos.**

No aplica







**XII**

**PROTOCOLO  
EN CASO DE  
CONTINGENCIAS**



La Dirección de Procesos de Administración y Proyectos 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**



**Fondo Revolvente:** Importe que se destina a cubrir gastos menores que realizan los servidores públicos de la Tesorería para la operación de la misma y conforme se va ejerciendo se comprueba y se solicita la reposición.

**Recursos:** Elementos humanos, materiales y financieros de los cuales la Tesorería dispone para llevar a cabo su operación.







**XIV**

**AUTORIZACIÓN  
DEL DOCUMENTO**



Elaboró - Olga Georgina Galaz García / Directora  
de Procesos de Administración y Proyectos

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

Autorizó - Irlanda Loerythe Baumbach Valencia /  
Tesorera Municipal





**Tlajomulco**

