



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MANUAL DE SERVICIOS DE LA HACIENDA MUNICIPAL

2024 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO



9 PALACIO MUNICIPAL
☎ 474 74 121 21 / 474 74 121 00 / 474 74 20
Juárez esq. Francisco González León S/N Zona Centro, C.P. 47400
Lagos de Moreno, Jalisco

ÍNDICE

1. CUADRO DE CONTROL.....	3
2. BITÁCORA DE REVISIONES	3
3. PRESENTACIÓN.....	4
4. MISIÓN	5
5. VISIÓN.....	5
6. OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA.....	5
7. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	6
8. INVENTARIO DE SERVICIOS.....	7
9. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS.....	10
10. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	14
11. AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS	15



1. CUADRO DE CONTROL

HACIENDA MUNICIPAL	
ELABORÓ:	L.C.P. JUAN CARLOS PALOMINO SAUCEDA
Fecha de elaboración	28 de marzo de 2025
Actualización	Versión 01
Código	EHM-MS-03

2. BITÁCORA DE REVISIONES

NO.	FECHA	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	28/03/2025	Documento completo.	Se elaboró por primera vez el Manual de Servicios del Área.
2			
3			
4			
5			

3. PRESENTACIÓN

En el Gobierno de Lagos de Moreno hemos adoptado un enfoque proactivo en materia de transparencia y apertura gubernamental, implementando una disciplina financiera que permite brindar una mayor operatividad al municipio, propiciando finanzas municipales sanas.

En este sentido, el presente Manual de Servicios es una herramienta fundamental que ayuda a explicar la forma en la que se lleva la adecuada prestación de los servicios públicos municipales que competen a esta Hacienda Municipal así como transparentar el proceso técnico por medio del cual se desarrollan las funciones del área.

Además este documento hace palpable la conexión entre el Gobierno Municipal y sus usuarios internos (funcionarios y servidores públicos) y externos (ciudadanía en general), donde la información contenida permite formalizar las prácticas administrativas con el fin de orientar a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones propias de esta Dependencia; dado lo anterior, se invita a todo el personal del área como a la ciudadanía en general a utilizar y consultar el contenido de este Manual con el fin de tener la certeza de los servicios así como de su procedimiento.

Derivado de lo anterior, este Manual funge como instrumento de apoyo y mejora institucional, utilizado con el objetivo de lograr las metas y resultados esperados que plantea este H. Ayuntamiento; por tanto y al ser un documento de consulta frecuente, dicho documento está sujeto a actualización, en medida que se presenten variaciones en los instrumentos jurídicos, en la estructura orgánica o en algún otro factor que tome como fundamento el presente documento.

4. MISIÓN

Registrar los recursos públicos municipales y elaborar los Estados Financieros y Presupuestarios, de conformidad con los principios y disposiciones que se dicten en materia contable, logrando con ello una correcta rendición de cuentas.

5. VISIÓN

Ser una dependencia que proporcione servicios de calidad, distinguiéndose por la eficiencia en el desempeño de sus funciones y la buena relación con los distintos organismos gubernamentales, logrando concretar finanzas sólidas y con transparencia financiera y administrativa.

6. OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Dirigir la Hacienda Pública Municipal en forma eficaz y eficiente, de acuerdo con la legislación aplicable, con políticas y programas de la Presidencia Municipal y las normas y procedimientos administrativos establecidos, respecto a los ingresos, los egresos y el patrimonio del Municipio de Lagos de Moreno, Jalisco.

7. OBJETIVOS DEL MANUAL

La Hacienda Municipal de Lagos de Moreno pretende desarrollar y establecer el presente Manual de Servicios que sirva como una herramienta de referencia clara y precisa, orientada a mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad en la gestión de los recursos municipales, garantizando el cumplimiento de las normativas legales y fiscales vigentes.

7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mediante el Manual de Servicios la Hacienda Municipal:

- Describir los servicios que ofrece esta Dependencia así como el procedimiento de los mismos.
- Establece procedimientos estandarizados para la gestión de los servicios y trámites relacionados con la Dependencia, asegurando una atención ágil y eficiente.
- Garantiza la transparencia en la gestión de los recursos municipales a través de la implementación de prácticas que faciliten el acceso a la información pública sobre ingresos, egresos y la distribución de los recursos.
- Mejora la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos de la Hacienda Municipal y con los ciudadanos, promoviendo la confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Proporcionar información de los servicios que la Dependencia otorga a la ciudadanía en general.
- Delimitar las actividades del Área con el fin de identificar las funciones propias y evitar que se dupliquen las funciones y, con ello, identificar la instancia a la cual se debe acudir de acuerdo con el servicio que se esté solicitando.
- Servir como una herramienta que facilite el servicio a la ciudadanía, cumpliendo con las normativas y mejorando la eficiencia de la gestión pública.

8. INVENTARIO DE SERVICIOS

De acuerdo a lo señalado en el artículo 33 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, esta Hacienda Municipal está facultada para prestar los siguientes servicios:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
HACIENDA MUNICIPAL	Reducción o condonación de multas	Reducir o condonar, por acuerdo del Presidente Municipal, las multas impuestas por la contravención a los reglamentos, normas y acuerdos de carácter municipal.	Ciudadanía en general que solicite el beneficio.
	Difusión y orientación fiscal	Realizar una labor permanente de difusión y orientación fiscal, así como proporcionar asesoría a los particulares cuando la soliciten, en la interpretación y aplicación de las leyes tributarias en el ámbito de competencia municipal.	Ciudadanía en general que solicite la orientación.
	Emisión de opiniones técnicas de procedencia	Emitir opiniones técnicas de procedencia o improcedencia respecto de las iniciativas, acuerdos o actos que involucren recursos públicos.	Dependencias de este H. Ayuntamiento que soliciten opinión técnica
	Certificaciones de autenticidad de documentos	Expedir certificaciones de autenticidad de actos, hechos, firmas y documentos que se realicen u obren en expedientes y archivos de la Coordinación, así como de las dependencias con las cuales cuente para el despacho de los asuntos.	Dependencias de este H. Ayuntamiento de y ciudadanía en general que soliciten las certificaciones.

Domicilio: Calle Juárez s/n esquina con Francisco González León, Colonia Centro

Teléfono: 474 741 2100, 474 741 2121

Correo electrónico: haciendamunicipal@ldm.gob.mx

Días y horario de atención: Lunes a viernes de 09:00 a 15:00



PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

Reducción o condonación de multas	<ol style="list-style-type: none">1. El ciudadano acude a la recepción de la Dependencia y externa a la secretaria o asistente que lo atienda su petición de reducción o condonación.2. La secretaria o asistente de la Hacienda Municipal recibe el o los documentos que contenga la multa y le indica al ciudadano cuando puede regresar por la respuesta del Tesorero. Entrega el documento al Tesorero Municipal para su revisión.3. El Tesorero Municipal revisa el documento con la multa impuesta y determina la reducción o condonación y anota el porcentaje a reducir o la condonación y lo firma. Una vez revisado, lo entrega a la secretaria o asistente.4. La secretaria o asistente de la Hacienda Municipal recibe el o los documentos con la condonación o reducción firmada y, una vez que el ciudadano acude a la Dependencia en el día y/u horario indicado, la secretaria o asistente le entrega su documento con la respuesta por parte del Tesorero.
Difusión y orientación fiscal	<ol style="list-style-type: none">1. El ciudadano acude a la recepción de la Dependencia y externa a la secretaria o asistente que lo atienda su petición de recibir la asesoría u orientación.2. La secretaria o asistente de la Hacienda Municipal verifica las fechas y horarios disponibles en la agenda del Tesorero e indica al ciudadano el día y hora en que se le puede atender. Anota en la agenda la fecha y horario acordados con el ciudadano.3. El ciudadano se presenta en la recepción de la Dependencia el día y hora acordados y espera a ser llamado.4. La secretaria o asistente pasa al ciudadano a la oficina del Tesorero de acuerdo al horario estipulado.5. El Tesorero Municipal recibe al ciudadano. Atiende sus dudas y proporciona la asesoría según lo aplicable de acuerdo a las leyes correspondientes.
Emisión de opiniones técnicas de procedencia	<ol style="list-style-type: none">1. El servidor público adscrito a la Dependencia X acude a la recepción de la Hacienda Municipal y presenta el oficio que contiene la petición de la opinión técnica así como los documentos que soportan la iniciativa, acuerdo o acto respectivo.2. La secretaria o asistente recibe el oficio y los documentos y entrega el acuse respectivo. Entrega los documentos al Tesorero Municipal para su revisión y análisis.3. El Tesorero Municipal revisa los documentos y analiza las bases con las cuales se realiza la iniciativa, acuerdo o acto; así mismo, analiza la o las partidas del presupuesto de egresos que se afectarían. En su caso, concilia la información con la Directora de Egresos y Control Presupuestal. Emite la opinión respectiva.





Certificaciones de autenticidad de documentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El servidor público adscrito a la Dependencia X acude a la recepción de la Hacienda Municipal y presenta el oficio que señala los documentos que se requieren certificados y que se encuentran bajo resguardo de la Hacienda Municipal. 2. La secretaria o asistente recibe el oficio y entrega el acuse respectivo. Entrega el oficio al Tesorero para su autorización. 3. El Tesorero Municipal revisa el oficio y analiza la información requerida. <ul style="list-style-type: none"> • Si no procede: <ul style="list-style-type: none"> – Se emite el oficio correspondiente indicando la improcedencia. • Si procede: <ul style="list-style-type: none"> – Solicita al Área correspondiente los documentos solicitados. – Recibe los documentos solicitados con la leyenda correspondiente que certifica que dichos documentos son una copia exacta de los originales que obran en los archivos de la Hacienda Municipal. – Corroborra los documentos y la leyenda escrita, firma la certificación y la entrega a la secretaria o asistente para que la entregue a la Dependencia X. 4. La secretaria o asistente recibe el oficio junto con la certificación y los entrega a la Dependencia X. 5. La Dependencia X recibe el oficio junto con la certificación solicitada, lo acusa de recibido y entrega el acuse respectivo.
---	--

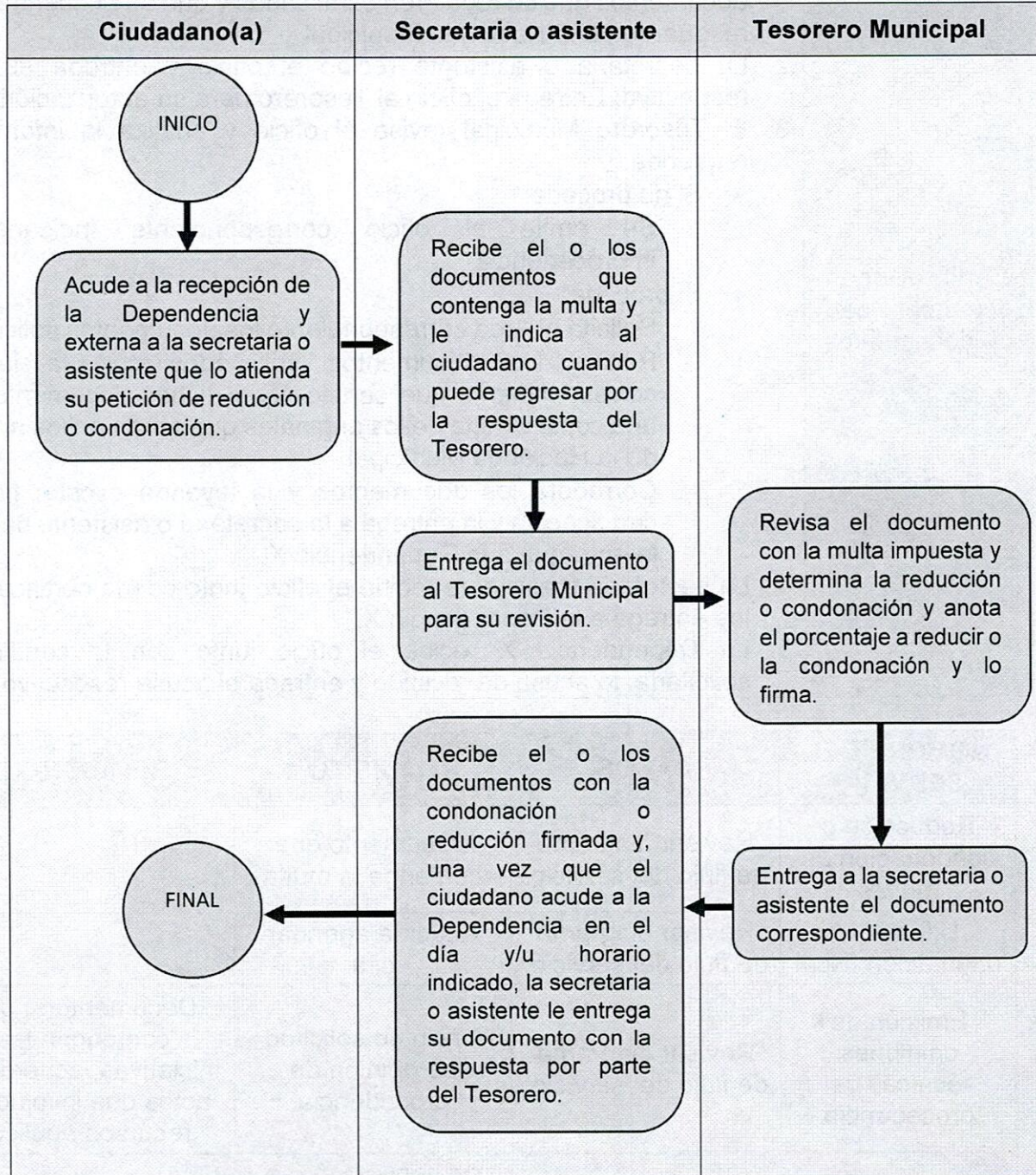
NOMBRE DEL SERVICIO	PASOS	REQUISITO 1	REQUISITO 2
Reducción o condonación de multas	Revisar diagrama de flujo del servicio.	Documento que contenga la multa	
Difusión y orientación fiscal	Revisar diagrama de flujo del servicio.	Acudir a agendar cita	
Emisión de opiniones técnicas de procedencia	Revisar diagrama de flujo del servicio.	Oficio de solicitud de opinión de procedencia	Documento(s) que contengan las iniciativas, acuerdos o actos que involucren recursos públicos
Certificaciones de autenticidad de documentos	Revisar diagrama de flujo del servicio.	Oficio de solicitud que especifique los documentos que requiere certificados	



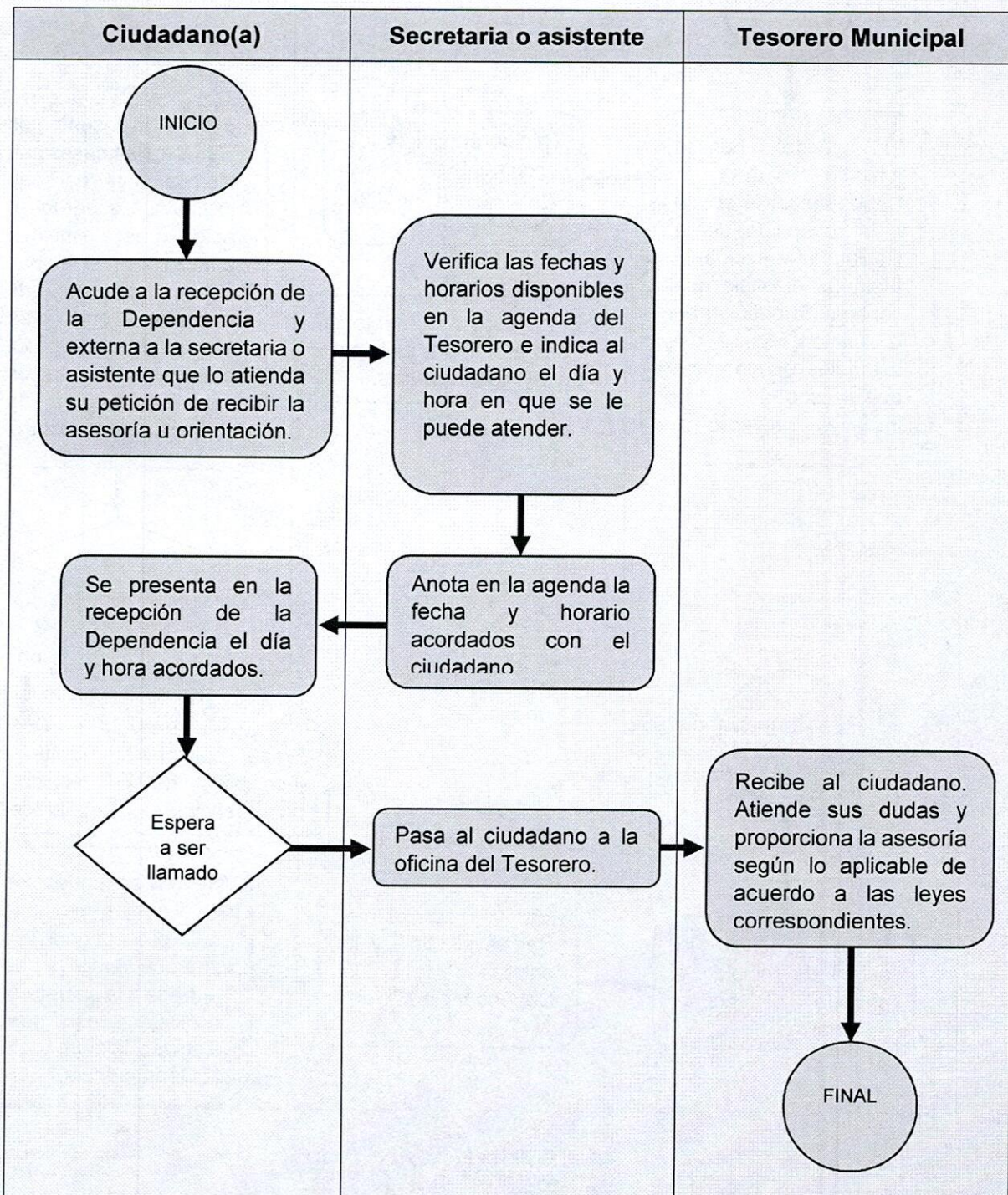


9. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS

1. Reducir o condonar, por acuerdo del Presidente Municipal, las multas impuestas por la contravención a los reglamentos, normas y acuerdos de carácter municipal.

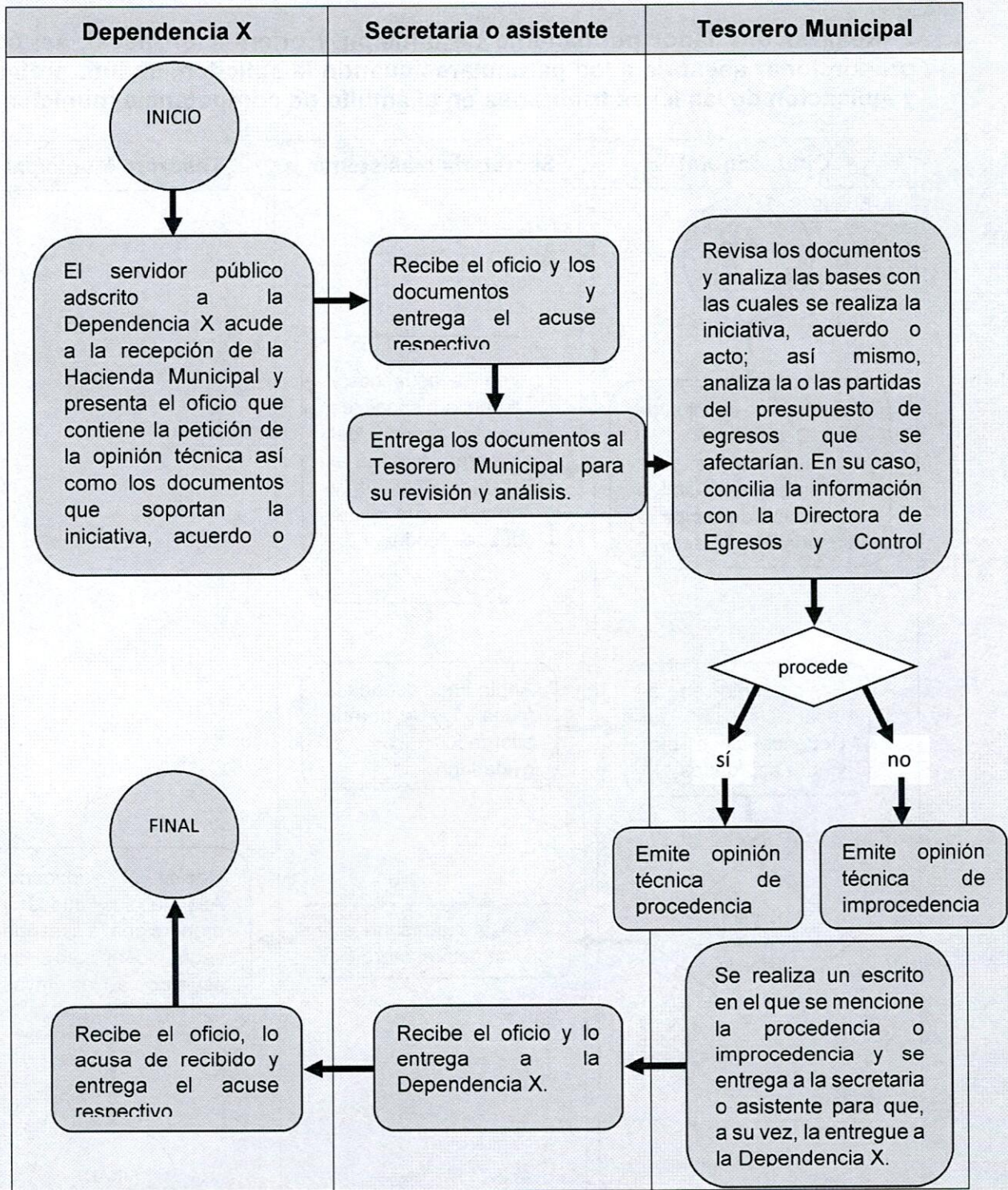


2. Realizar una labor permanente de difusión y orientación fiscal, así como proporcionar asesoría a los particulares cuando la soliciten, en interpretación y aplicación de las leyes tributarias en el ámbito de competencia municipal.



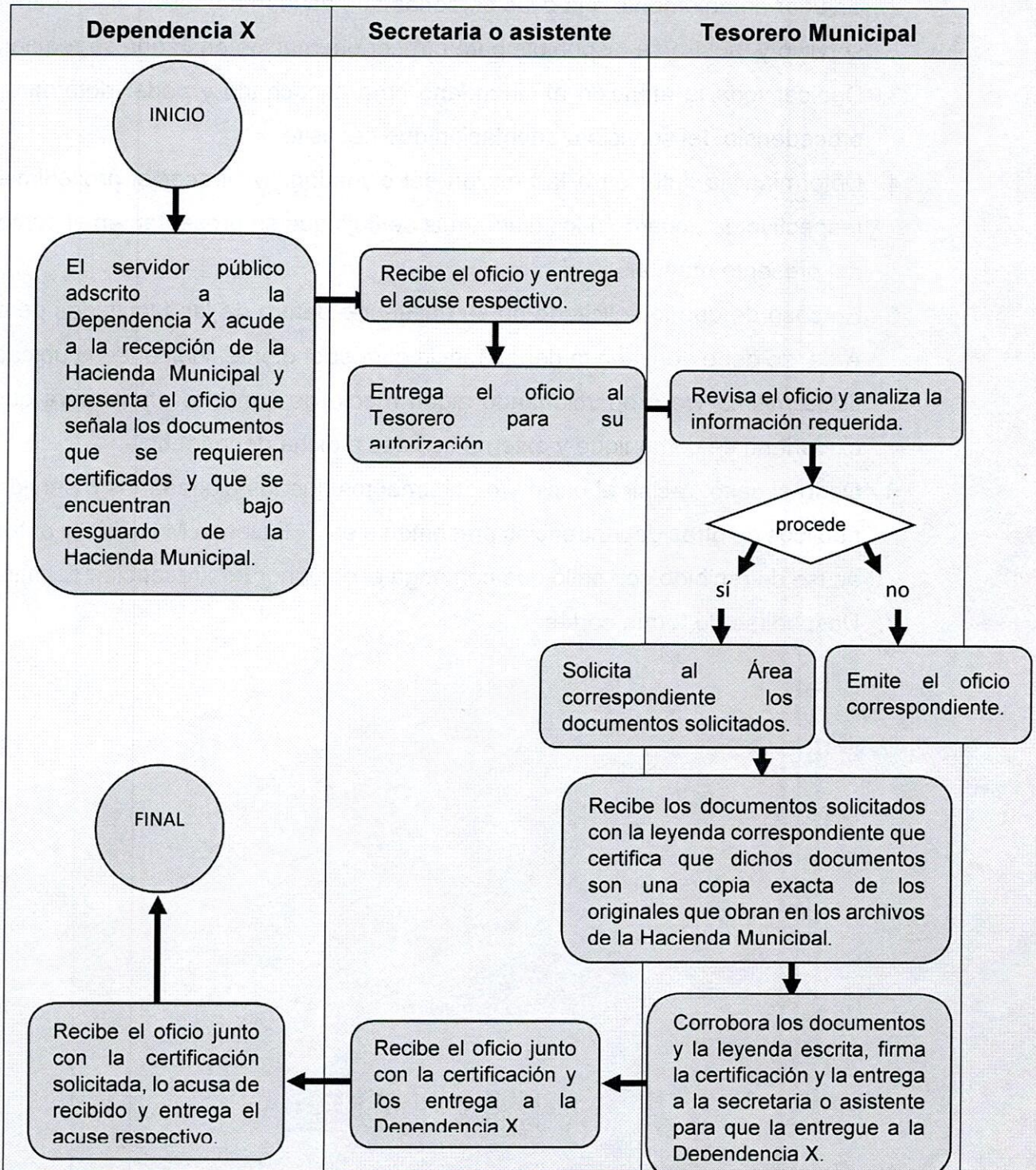


3. Emitir opiniones técnicas de procedencia o improcedencia respecto de las iniciativas, acuerdos o actos que involucren recursos públicos.





4. Expedir certificaciones de autenticidad de actos, hechos, firmas y documentos que se realicen u obren en expedientes y archivos de la Coordinación, así como de las dependencias con las cuales cuente para el despacho de los asuntos.



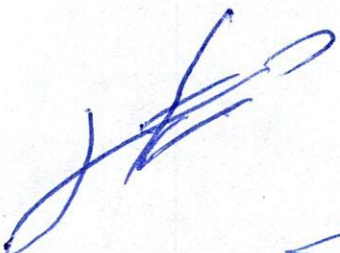



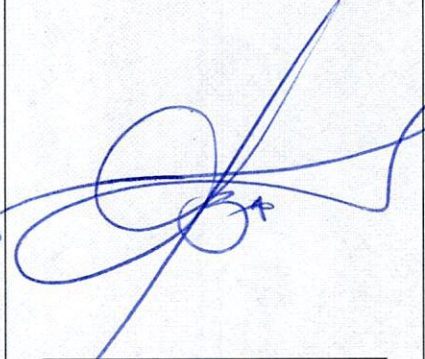


10. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Todo servidor público debe portar en todo momento su gafete de forma visible.
2. Saludar amablemente a la o las personas que acudan a realizar algún trámite o servicio y mostrarse disponible para ofrecer orientación en lo que se requiera.
3. Dedicar toda la atención al ciudadano para escucharlo y poder determinar la procedencia del servicio u orientación que necesite.
4. Determinar la solución a la petición del ciudadano y ofrecer el procedimiento respectivo de acuerdo a los diagramas de flujo que se presentan en el punto 10 del presente manual.
5. En caso de que lo solicitado no se encuentre dentro de las facultades de esta Área, se debe derivar a la dependencia correspondiente, indicando la ubicación de la misma y/o proporcionando algún medio de contacto oficial para que el ciudadano se comunique y externar su caso a dicha dependencia.
6. Dado el caso, recibir el oficio y/o documentos que los ciudadanos o servidores públicos de otras dependencias presenten a esta Hacienda Municipal y entregar acuse de recibido con sello que contenga el día y hora de recepción del mismo.
7. Despedirse de forma cortés.



11. AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <p>L.C.P. JUAN CARLOS PALOMINO SAUCEDA; ENCARGADO DE LA HACIENDA MUNICIPAL DE LAGOS DE MORENO, JALISCO</p> 	 <p>MTRO. EDGAR ALFREDO GONZÁLEZ CHÁVEZ; PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LAGOS DE MORENO, JALISCO</p> 	 <p>MTRO. HELIODORO GÓMEZ VÁZQUEZ; COORDINADOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL DE LAGOS DE MORENO, JALISCO</p> 