

MANUAL INTEGRAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

H. AYUNTAMIENTO DE SANTA
MARIA DEL ORO 2024-2027



SANTA MARIA DEL ORO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual Integral tiene como objetivo establecer de forma clara, ordenada y sistemática la estructura organizacional, operativa, de procedimientos y de servicios de las principales áreas administrativas del H. Ayuntamiento de Santa María del Oro, Jalisco.

Santa María del Oro es un municipio de tradición, historia y arraigo comunitario, ubicado en la región sureste del estado de Jalisco. Como municipio de carácter pequeño, sus estructuras de gobierno son compactas pero funcionales, orientadas a brindar servicios esenciales a su población con eficiencia, cercanía y responsabilidad.

Este manual responde al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, que obliga a los sujetos obligados a contar con los manuales de organización, procedimientos y servicios debidamente actualizados y accesibles a la ciudadanía.

El documento está estructurado en cuatro componentes para cada una de las áreas municipales:

- Manual de Organización
- Manual de Operación
- Manual de Procedimientos
- Manual de Servicios

Cada uno de ellos permite conocer el funcionamiento interno del gobierno municipal, la delimitación de responsabilidades, los pasos para la ejecución de actividades administrativas y la información de utilidad ciudadana para acceder a los servicios públicos.

La finalidad de este manual es contribuir a una gestión pública municipal más transparente, ordenada, eficiente y accesible.

A continuación, se presenta el desarrollo por cada dirección municipal básica:

1. SECRETARÍA GENERAL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1. Fundamento Jurídico:

- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal
- Reglamento Interno del Ayuntamiento
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Reglamento del Archivo Municipal

2.Misión:

Garantizar el funcionamiento institucional del Ayuntamiento mediante el control documental, la coordinación de las sesiones del cabildo y la legalidad de los actos administrativos, fomentando la transparencia, el orden y la eficiencia en la gestión pública.

3.Visión:

Consolidarse como un área profesional y eficiente que brinde servicios confiables, apegados a derecho y que contribuya a una administración pública más ordenada, accesible y cercana a la ciudadanía.

4. Objetivos:

- Coordinar administrativamente al Ayuntamiento, asegurando el adecuado registro y seguimiento de sus actos.
- Actuar como enlace entre el Presidente Municipal, regidores, dependencias y ciudadanía.
- Proteger y conservar el archivo institucional.
- Brindar servicios documentales y certificaciones con legalidad y prontitud.

5. Estructura Orgánica:

- **Secretario General:** Titular del área, encargado de la legalidad de los actos administrativos, control documental, sesiones de cabildo y relaciones institucionales.
- **Auxiliar Administrativo:** Apoyo en la elaboración, registro y archivo de documentos oficiales, así como en la atención a solicitudes ciudadanas.
- **Encargado de Archivo Municipal:** Responsable de la organización, conservación y consulta del archivo histórico y de trámite.

6. Funciones Específicas:

- Redacción, validación y resguardo de actas de cabildo.
- Coordinación de sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Expedición de constancias, certificaciones y documentos oficiales.
- Supervisión del cumplimiento normativo en el archivo.
- Apoyo a la Unidad de Transparencia en la gestión de información pública.
- Control del sello oficial del Ayuntamiento.

II. MANUAL DE OPERACIÓN

1. Alcance del Área:
La Secretaría General tiene alcance transversal dentro del Ayuntamiento, interactuando con todas las direcciones, cabildo y ciudadanía en general, pues su función es administrativa, normativa y documental.

2. Recursos Disponibles:

- **Humanos:** 3 personas (Secretario, Auxiliar, Archivista)
- **Materiales:** Oficina equipada con mobiliario básico, archivo físico y digital, equipo de cómputo, impresora, escáner, sellos oficiales, reglamentos y normatividad.
- **Tecnológicos:** Acceso a internet, sistemas básicos de oficina, Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), correo institucional.

3. Procesos que Coordina:

- Actos del cabildo
- Elaboración y control de documentos oficiales
- Conservación y consulta de archivos
- Coordinación en el cumplimiento de obligaciones de transparencia

4. Indicadores de Desempeño:

- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes documentales
- Número de sesiones de cabildo atendidas sin observaciones
- Porcentaje de expedientes clasificados y archivados correctamente
- Grado de cumplimiento en los plazos de respuesta a ciudadanos

5. Políticas de Operación Interna:

- Toda certificación debe ser expedida por el Secretario y firmada con sello oficial.
- Las solicitudes ciudadanas deben registrarse y recibir respuesta por escrito.
- Toda documentación recibida debe clasificarse y archivarse conforme a la Ley General de Archivos.
- Las sesiones de cabildo deben convocarse con al menos 48 horas de anticipación (excepto urgentes).

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento: Elaboración y Firma de Actas de Cabildo

Objetivo: Documentar formalmente los acuerdos del cuerpo edilicio en cada sesión.

Responsable: Secretario General

Inicio: Convocatoria a sesión

Fin: Entrega del acta firmada a archivo

Duración estimada: 3 días hábiles

Pasos:

1. Recibir convocatoria firmada por el Presidente Municipal
2. Verificar quórum legal de regidores presentes
3. Tomar nota puntual de los acuerdos y participaciones
4. Elaborar acta con encabezado oficial y orden del día
5. Firmar por parte de los presentes (Presidente, Síndico y Regidores)
6. Certificar el acta y enviarla a archivo para su resguardo físico y digital

Documentación usada:

- Convocatoria oficial
- Lista de asistencia

- Acta de cabildo en formato editable
- Libro de actas encuadernado
- Sistema digital de archivo

2. Procedimiento: Expedición de Constancias o Certificaciones

Objetivo: Dar fe de hechos o documentos administrativos a solicitud del ciudadano.

Responsable: Secretario General

Duración estimada: 2 a 3 días hábiles

Pasos:

1. Recibir solicitud por escrito del interesado
2. Verificar la existencia del documento o hecho solicitado
3. Redactar certificación en hoja membretada
4. Firmar y sellar el documento
5. Registrar copia en archivo
6. Entregar al ciudadano previa identificación y pago si aplica

Documentos requeridos:

- Solicitud del ciudadano
- Identificación oficial
- Copia de comprobante de pago en Tesorería (si aplica)

3. Procedimiento: Atención a Solicitudes de Información

Objetivo: Garantizar el derecho a saber de la ciudadanía conforme a ley.

Responsables: Secretario General y Unidad de Transparencia

Duración estimada: Máximo 10 días hábiles

Pasos:

1. Recepción de solicitud vía Plataforma Nacional o física
2. Clasificación del tipo de información solicitada
3. Localización y validación del documento requerido
4. Elaboración de respuesta firmada
5. Entrega vía electrónica o física

6. Registro de cumplimiento en sistema de transparencia

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio 1: Expedición de Constancias y Certificaciones

Descripción:

Trámite mediante el cual el ciudadano puede solicitar constancia de hechos o documentos oficiales asentados en el Ayuntamiento, como participación ciudadana, actas, existencia de oficios, etc.

Requisitos:

- Solicitud por escrito
- Identificación oficial
- Comprobante de pago si aplica

Tiempo de respuesta: 2 a 3 días hábiles

Costo: Conforme a Ley de Ingresos Municipal

Modalidad: Presencial

Área responsable: Secretaría General

Servicio 2: Consulta de Actas de Cabildo

Descripción:

Permite al ciudadano acceder a las actas públicas aprobadas por el cabildo.

Requisitos:

- Solicitud por escrito o vía PNT
- Justificación del interés (opcional)
- Identificación oficial

Modalidad:

- Presencial en archivo
- Copia digital (sin costo) o certificada (con costo)

Tiempo de respuesta: 5 días hábiles

Costo: Gratuito para consulta; con costo si requiere certificación

Área responsable: Secretaría General

Servicio 3: Atención a Solicitudes de Información Pública

Descripción:

Cumplimiento al derecho constitucional de acceso a la información.

Requisitos:

- Solicitud vía Plataforma Nacional de Transparencia o ventanilla
- No se requiere identificación ni justificación

Tiempo de respuesta: 10 días hábiles máximo

Costo: Gratuito, salvo que se requieran copias certificadas

Área responsable: Secretaría General / Unidad de Transparencia

2. TESORERÍA MUNICIPAL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco
- Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión: Administrar con transparencia, eficacia y responsabilidad los recursos financieros del municipio para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gobierno y la prestación de servicios públicos de calidad.

Visión: Ser un área moderna, ordenada y confiable que contribuya al fortalecimiento de las finanzas públicas y al desarrollo del municipio mediante una gestión fiscal eficiente.

Objetivos:

- Administrar los ingresos y egresos del Ayuntamiento conforme a la normatividad.
- Elaborar y ejecutar el presupuesto anual de egresos.
- Garantizar la rendición de cuentas y la fiscalización adecuada.

Estructura Orgánica:

- Tesorero Municipal
 - Auxiliar de Ingresos
 - Auxiliar de Egresos
 - Auxiliar Contable

Funciones Específicas:

- Recaudar los ingresos municipales (impuestos, derechos, aprovechamientos y productos).
- Elaborar la cuenta pública.
- Controlar el ejercicio del gasto conforme al presupuesto autorizado.
- Gestionar pagos, nómina, proveedores y viáticos.
- Reportar a entes fiscalizadores.

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: La Tesorería coordina los procesos financieros del Ayuntamiento y da soporte contable a todas las áreas que generan gasto o recaudación.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 personas
- Materiales: Oficinas con mobiliario, equipo de cómputo, caja de resguardo, papelería oficial

- Tecnológicos: Sistema contable, hojas de cálculo, acceso a PNT y correo institucional

Procesos Coordinados:

- Elaboración del presupuesto de egresos
- Control de ingresos y egresos
- Registro contable y financiero
- Emisión de comprobantes fiscales y reportes

Indicadores de Desempeño:

- Porcentaje de cumplimiento en la recaudación estimada
- Tiempo promedio de pago a proveedores
- Cierre mensual sin observaciones

Políticas Internas:

- Todos los ingresos deben registrarse y comprobarse con recibo oficial
- Todo gasto debe estar soportado en presupuesto aprobado
- La nómina debe elaborarse con base en asistencia validada

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Registro de Ingreso Municipal

Responsable: Auxiliar de Ingresos

Pasos:

1. Recepción del pago del contribuyente
2. Emisión de recibo oficial foliado
3. Registro contable del ingreso
4. Depósito bancario
5. Archivo de copia del recibo y ficha de depósito

Tiempo estimado: Mismo día

Procedimiento: Pago a Proveedores

Responsable: Auxiliar de Egresos

Pasos:

1. Recepción de factura y validación del servicio o entrega
2. Revisión presupuestal y autorización
3. Emisión de cheque o transferencia
4. Registro contable
5. Archivo de comprobantes

Tiempo estimado: 2-3 días hábiles

IV. MANUAL DE SERVICIOS**Servicio: Expedición de Recibos de Pago****Requisitos:**

- Presentar concepto de pago (predial, licencia, multa, etc.)
- Cubrir el monto correspondiente

Tiempo de respuesta: Inmediato **Costo:** Según Ley de Ingresos vigente **Área responsable:** Tesorería Municipal

Servicio: Asesoría sobre obligaciones fiscales municipales

Requisitos: Ninguno **Tiempo de respuesta:** 1 día hábil **Costo:** Gratuito
Modalidad: Presencial o vía telefónica

3. CONTRALORÍA MUNICIPAL**I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN****Fundamento Jurídico:**

- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión: Vigilar y supervisar el uso correcto de los recursos públicos municipales, promoviendo la legalidad, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en el ejercicio del gobierno local.

Visión: Consolidarse como un órgano técnico y autónomo que garantice una administración municipal transparente, honesta y eficiente mediante mecanismos de control interno.

Objetivos:

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas dentro del Ayuntamiento.
- Supervisar la correcta aplicación del gasto público.
- Atender denuncias y quejas relacionadas con el funcionamiento administrativo.

Estructura Orgánica:

- Contralor Municipal
 - Auxiliar de Revisión Interna
 - Auxiliar de Auditoría

Funciones Específicas:

- Realizar auditorías internas a las distintas dependencias municipales.
- Elaborar informes de revisión y recomendaciones correctivas.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad en adquisiciones, contratos y pagos.
- Coordinar el seguimiento de observaciones de entes fiscalizadores externos.
- Promover mecanismos de mejora continua y prevención de irregularidades.

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: La Contraloría Municipal tiene facultades de supervisión sobre todas las áreas operativas del Ayuntamiento, fungiendo como ente revisor del cumplimiento normativo y del uso correcto de recursos públicos.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 2 personas
- Materiales: Oficina equipada, mobiliario básico, equipo de cómputo
- Tecnológicos: Software de hojas de cálculo, plantillas de informes, acceso a reglamentos y lineamientos

Procesos Coordinados:

- Auditorías internas periódicas
- Revisión de procedimientos administrativos
- Seguimiento a observaciones y denuncias

Indicadores de Desempeño:

- Número de auditorías concluidas al año
- Porcentaje de observaciones solventadas
- Tiempo de respuesta a quejas o denuncias recibidas

Políticas Internas:

- Toda auditoría debe contar con autorización previa del Contralor
- Las revisiones deben documentarse con evidencia física o digital
- Se debe garantizar la confidencialidad de las quejas presentadas por servidores públicos o ciudadanos

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Auditoría Interna a Dirección Municipal

Responsable: Auxiliar de Auditoría

Pasos:

1. Planificación de la auditoría
2. Solicitud de documentación a la dirección correspondiente
3. Revisión de documentos financieros, administrativos y legales
4. Elaboración del informe de hallazgos
5. Presentación al Contralor y retroalimentación al área auditada

Tiempo estimado: 5 a 10 días hábiles

Procedimiento: Recepción y Seguimiento de Denuncias Administrativas

Responsable: Contralor Municipal

Pasos:

1. Recepción de queja o denuncia (escrita o verbal)
2. Registro y apertura de expediente

3. Análisis de procedencia
4. Investigación interna
5. Informe y recomendación de acciones
6. Seguimiento y cierre del caso

Tiempo estimado: Hasta 20 días hábiles

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Recepción de quejas y denuncias administrativas

Requisitos:

- Presentar queja verbal o por escrito
- Identificación (puede ser anónima si lo solicita)

Tiempo de respuesta: Hasta 20 días hábiles **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Contraloría Municipal

Servicio: Solicitud de auditoría o revisión específica

Requisitos:

- Petición escrita justificada **Tiempo de atención:** Variable según complejidad (mínimo 10 días) **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Contraloría Municipal

4. DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal
- Reglamento de Construcción Municipal

Misión: Planear, ejecutar y supervisar la obra pública municipal, con criterios de eficiencia, calidad, legalidad y beneficio social para el desarrollo urbano y rural del municipio.

Visión: Ser un área estratégica que contribuya al progreso de Santa María del Oro mediante infraestructura pública sostenible, transparente y adecuada a las necesidades de la comunidad.

Objetivos:

- Formular programas de obra pública.
- Supervisar la correcta ejecución de los trabajos.
- Administrar los recursos destinados a infraestructura.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad técnica y legal en la construcción.

Estructura Orgánica:

- Director de Obras Públicas
 - Auxiliar Técnico
 - Auxiliar Administrativo

Funciones Específicas:

- Realizar estudios técnicos para proyectos de obra pública.
- Supervisar la ejecución de obras en campo.
- Validar estimaciones y pagos a contratistas.
- Coordinarse con Tesorería y Presidencia para la gestión de recursos.
- Atender solicitudes ciudadanas relacionadas con infraestructura.

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: La Dirección de Obras Públicas coordina y ejecuta las acciones necesarias para el desarrollo de infraestructura urbana, mantenimiento de espacios públicos y cumplimiento de planes de desarrollo municipal.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 personas
- Materiales: Vehículos, herramientas básicas, equipo de medición
- Tecnológicos: Software de diseño (AutoCAD u otros), equipo de cómputo

Procesos Coordinados:

- Licitación y adjudicación de obra
- Ejecución técnica de proyectos
- Supervisión y control de calidad

Indicadores de Desempeño:

- Número de obras concluidas en tiempo y forma
- Porcentaje de cumplimiento del programa anual de obra
- Nivel de satisfacción ciudadana respecto a infraestructura

Políticas Internas:

- Las obras deben programarse con base en el presupuesto aprobado.
 - Toda obra requiere expediente técnico previo.
 - Se debe dar prioridad a obras de beneficio social directo.
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**Procedimiento: Planeación y Ejecución de Obra Pública****Responsable:** Director de Obras Públicas**Pasos:**

1. Recepción de necesidades de obra
2. Elaboración de expediente técnico
3. Gestión de recursos y autorización
4. Licitación o adjudicación
5. Supervisión de obra
6. Verificación final y entrega

Tiempo estimado: Variable según tipo de obra

Procedimiento: Atención a reportes de mantenimiento urbano**Responsable:** Auxiliar Técnico**Pasos:**

1. Registro del reporte ciudadano
2. Verificación en campo
3. Programación de atención
4. Ejecución del trabajo

5. Cierre y seguimiento

Tiempo estimado: De 1 a 7 días hábiles

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Solicitud de obra o mantenimiento urbano

Requisitos:

- Petición por escrito o verbal
- Descripción del problema o necesidad

Tiempo de respuesta: De acuerdo al programa anual o prioridad social **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Obras Públicas

Servicio: Información sobre avance de obras

Requisitos:

- Solicitud escrita o verbal **Tiempo de atención:** Hasta 5 días hábiles **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Obras Públicas

5. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco
- Reglamento Municipal de Policía y Buen Gobierno
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal

Misión: Garantizar la seguridad, el orden y la paz social en el municipio de Santa María del Oro mediante la prevención del delito, la vigilancia permanente y la atención oportuna a la ciudadanía.

Visión: Ser una corporación confiable, profesional y cercana a la comunidad, reconocida por su labor preventiva y su actuación con legalidad y respeto a los derechos humanos.

Objetivos:

- Salvaguardar la integridad y patrimonio de las personas.

- Realizar patrullajes preventivos en el municipio.
- Coordinar acciones con instancias estatales y federales.
- Atender emergencias y denuncias ciudadanas.

Estructura Orgánica:

- Director de Seguridad Pública
 - Coordinador Operativo
 - Turnos de elementos de policía
 - Auxiliar administrativo

Funciones Específicas:

- Patrullar colonias, comunidades y espacios públicos.
 - Atender llamados de emergencia.
 - Detener a personas que infrinjan el reglamento.
 - Participar en campañas de prevención del delito.
 - Elaborar partes informativos y reportes de incidencia.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: La Dirección de Seguridad Pública tiene a su cargo la vigilancia, el patrullaje y la atención a reportes ciudadanos durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Recursos Disponibles:

- Humanos: Entre 8 y 15 elementos (según disponibilidad municipal)
- Materiales: Patrullas, radios de comunicación, equipo de protección personal
- Tecnológicos: Consola de radio, cámaras de videovigilancia (si aplica), sistema de bitácoras

Procesos Coordinados:

- Recepción y atención de reportes de emergencia
- Patrullaje preventivo
- Detención por faltas administrativas
- Canalización de denuncias

Indicadores de Desempeño:

- Número de patrullajes diarios
- Tiempo de respuesta a reportes
- Número de detenciones por faltas al reglamento

Políticas Internas:

- Todo elemento debe portar uniforme y equipo completo.
 - Se prioriza la mediación y prevención antes del uso de la fuerza.
 - El uso del parte informativo es obligatorio después de cada servicio.
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Atención a Reportes Ciudadanos

Responsable: Coordinador Operativo

Pasos:

1. Recepción del reporte vía telefónica o presencial
2. Asignación de unidad disponible
3. Desplazamiento al sitio
4. Evaluación y atención de la situación
5. Registro de intervención en bitácora

Tiempo estimado: Inmediato a 15 minutos (según la ubicación)

Procedimiento: Detención por Faltas Administrativas

Responsable: Elemento de policía en turno

Pasos:

1. Identificación de la falta
2. Comunicación con el infractor
3. Detención conforme al reglamento
4. Traslado a los separos municipales
5. Elaboración de parte informativo

Tiempo estimado: 30 a 60 minutos (según el caso)

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Atención de Emergencias o Reportes

Requisitos:

- Ninguno **Tiempo de respuesta:** De inmediato a 15 minutos **Costo:** Gratuito
Área responsable: Dirección de Seguridad Pública

Servicio: Solicitud de vigilancia preventiva

Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita **Tiempo de atención:** 1 a 3 días hábiles (según programación) **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Seguridad Pública

6. DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley Estatal del Medio Ambiente para el Estado de Jalisco
- Reglamentos Municipales en materia ecológica

Misión: Promover el desarrollo sustentable del municipio mediante acciones orientadas a la conservación del medio ambiente, la gestión responsable de los recursos naturales y la participación ciudadana en temas ecológicos.

Visión: Ser una dirección que impulse políticas locales de protección ambiental efectivas, con la participación activa de la ciudadanía y en coordinación con instituciones públicas y privadas.

Objetivos:

- Fomentar la educación ambiental en la población.
- Coordinar programas de reforestación, limpieza y reciclaje.
- Atender denuncias por afectaciones al medio ambiente.
- Implementar campañas de concientización ecológica.

Estructura Orgánica:

- Director de Ecología
 - Coordinador de Programas Ambientales
 - Inspector de Medio Ambiente
 - Auxiliar Administrativo

Funciones Específicas:

- Organizar campañas de reforestación y limpieza.
 - Vigilar el cumplimiento de normas ambientales municipales.
 - Coordinar acciones de reciclaje y separación de residuos.
 - Atender reportes de quema, tala o contaminación.
 - Difundir contenidos educativos ambientales en escuelas y comunidades.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: La Dirección de Ecología tiene alcance en todo el territorio municipal, especialmente en zonas de uso común, áreas verdes, escuelas, cauces naturales y espacios públicos.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 2 a 4 personas, según disponibilidad
- Materiales: Herramientas de jardinería, bolsas, equipo de protección
- Apoyo interinstitucional: colaboración con escuelas, comités vecinales y asociaciones civiles

Procesos Coordinados:

- Elaboración de calendario de actividades ambientales
- Atención de reportes ciudadanos
- Supervisión de espacios públicos
- Educación ambiental

Indicadores de Desempeño:

- Número de árboles reforestados
- Número de campañas de limpieza realizadas

- Cantidad de residuos recolectados y reciclados

Políticas Internas:

- Promover prácticas de sustentabilidad dentro del ayuntamiento
 - Fomentar la participación social
 - Dar prioridad a zonas con mayor deterioro ambiental
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Campaña de Reforestación

Responsable: Coordinador de Programas Ambientales

Pasos:

1. Selección de zonas prioritarias
2. Coordinación con instituciones educativas y civiles
3. Adquisición o recolección de árboles
4. Planeación de logística de plantación
5. Ejecución y seguimiento de plantación

Tiempo estimado: 2 a 4 semanas según magnitud

Procedimiento: Atención de Denuncias Ambientales

Responsable: Inspector de Medio Ambiente

Pasos:

1. Recepción del reporte (teléfono, escrito o en oficina)
2. Verificación en campo
3. Emisión de recomendaciones o sanciones si procede
4. Registro en bitácora
5. Seguimiento al cumplimiento de medidas

Tiempo estimado: 1 a 3 días hábiles

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Participación en campañas ecológicas

Requisitos:

- Solicitud verbal, escrita o convocatoria pública **Tiempo de atención:** De acuerdo con calendario **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Ecología

Servicio: Denuncia ambiental

Requisitos:

- Descripción del hecho y ubicación **Tiempo de respuesta:** 24 a 72 horas **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Ecología y Medio Ambiente

7. UNIDAD MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley General de Protección Civil
- Ley Estatal de Protección Civil del Estado de Jalisco
- Reglamentos Municipales de Protección Civil

Misión: Salvaguardar la vida, la integridad física y los bienes de la población ante riesgos naturales o humanos, mediante la prevención, atención de emergencias y fomento de una cultura de protección civil.

Visión: Ser una unidad preparada y eficiente en la prevención y atención de emergencias, con la confianza de la ciudadanía y el respaldo de una red de colaboración institucional.

Objetivos:

- Coordinar acciones de prevención de riesgos en el municipio.
- Atender oportunamente emergencias y desastres.
- Impulsar la capacitación ciudadana en temas de protección civil.
- Promover la creación de brigadas comunitarias.

Estructura Orgánica:

- Coordinador Municipal de Protección Civil
 - Jefe Operativo de Emergencias
 - Técnico de Evaluación de Riesgos

- Brigadistas Voluntarios

Funciones Específicas:

- Elaborar y actualizar el Atlas Municipal de Riesgos.
 - Atender reportes de emergencias como incendios, inundaciones y accidentes.
 - Coordinar simulacros y capacitaciones.
 - Supervisar medidas de seguridad en eventos públicos.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: Cobertura en todo el territorio municipal, con atención prioritaria a zonas de riesgo identificadas y eventos masivos.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 5 personas operativas, más voluntarios
- Vehículos: camioneta de respuesta rápida
- Equipamiento: botiquines, extintores, cascos, chalecos, radios

Procesos Coordinados:

- Atención de llamadas de emergencia
- Verificación de condiciones de seguridad
- Apoyo a otras áreas en eventos masivos
- Coordinación con bomberos, Cruz Roja y cuerpos de auxilio

Indicadores de Desempeño:

- Tiempo promedio de respuesta a emergencias
- Número de simulacros realizados
- Número de capacitaciones impartidas

Políticas Internas:

- Disponibilidad permanente para emergencias
 - Registro y análisis de incidentes
 - Promoción constante de la cultura de autoprotección
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Atención de Emergencias

Responsable: Jefe Operativo de Emergencias

Pasos:

1. Recepción del llamado de auxilio
2. Activación del personal disponible
3. Traslado al sitio del incidente
4. Evaluación de situación y atención inmediata
5. Elaboración de parte informativo

Tiempo estimado: Inmediato a 1 hora según ubicación

Procedimiento: Simulacros y Capacitaciones

Responsable: Técnico de Evaluación de Riesgos

Pasos:

1. Planeación del evento (fecha, lugar, público objetivo)
2. Coordinación con autoridades o instituciones involucradas
3. Ejecución del simulacro o capacitación
4. Evaluación de resultados
5. Archivo del reporte

Tiempo estimado: 1 semana de planeación; ejecución de 1 a 3 horas

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Atención de emergencias

Requisitos: Llamada telefónica o aviso directo **Tiempo de atención:** Inmediato

Costo: Gratuito **Área responsable:** Unidad Municipal de Protección Civil

Servicio: Capacitación en protección civil

Requisitos: Solicitud previa por escrito **Tiempo de respuesta:** 3 a 5 días hábiles

Costo: Gratuito **Área responsable:** Unidad Municipal de Protección Civil

8. DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco
- Plan Municipal de Desarrollo
- Reglamentos Municipales vigentes

Misión: Promover el bienestar de la población del municipio, especialmente de los grupos en situación de vulnerabilidad, mediante programas y acciones sociales que impulsen la inclusión, la equidad y el desarrollo humano.

Visión: Ser una dirección que articule políticas sociales eficaces, justas y con enfoque comunitario, que generen impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Objetivos:

- Identificar necesidades sociales prioritarias de la población.
- Diseñar e implementar programas y apoyos sociales.
- Vincularse con instituciones estatales y federales en materia de desarrollo social.
- Fomentar la participación ciudadana en acciones comunitarias.

Estructura Orgánica:

- Director(a) de Desarrollo Social
 - Coordinador(a) de Programas Sociales
 - Responsable de Atención Ciudadana
 - Auxiliares de campo

Funciones Específicas:

- Detectar necesidades en comunidades rurales y urbanas.
 - Gestionar recursos y apoyos para alimentación, vivienda y salud.
 - Coordinar la entrega de apoyos y seguimiento a beneficiarios.
 - Evaluar el impacto social de los programas implementados.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: Cobertura en todo el municipio, con prioridad en comunidades con alta marginación o rezago social.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 5 personas
- Vehículos: 1 vehículo utilitario compartido
- Apoyos: Material de despensa, mochilas, cobijas, vales de servicios

Procesos Coordinados:

- Levantamiento de censos o diagnósticos comunitarios
- Programación y logística de entregas
- Coordinación con DIF, salud y educación

Indicadores de Desempeño:

- Número de beneficiarios atendidos
- Cantidad de apoyos entregados
- Evaluaciones de impacto

Políticas Internas:

- Criterios de prioridad para beneficiarios
 - Transparencia en la asignación de apoyos
 - Enfoque inclusivo y participativo
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Asignación de apoyos sociales

Responsable: Coordinador(a) de Programas Sociales

Pasos:

1. Recepción de solicitud o levantamiento de diagnóstico
2. Visita de verificación o evaluación de necesidad
3. Registro de datos en base de beneficiarios
4. Programación de entrega
5. Entrega y firma de conformidad

Tiempo estimado: 5 a 10 días hábiles según disponibilidad

Procedimiento: Coordinación de campañas sociales

Responsable: Director(a) de Desarrollo Social

Pasos:

1. Planeación de campaña y objetivos
2. Coordinación con otras instituciones
3. Difusión y convocatoria
4. Ejecución de la campaña
5. Informe de resultados y evaluación

Tiempo estimado: 15 días a 1 mes según magnitud

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Solicitud de apoyo social (alimentario, escolar, de salud)

Requisitos: Solicitud escrita, copia de identificación oficial y comprobante de domicilio **Tiempo de respuesta:** 5 a 10 días hábiles **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Desarrollo Social

Servicio: Participación en campañas comunitarias

Requisitos: Convocatoria abierta **Tiempo de respuesta:** Inmediato en fechas establecidas **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Dirección de Desarrollo Social

9. UNIDAD DE TRANSPARENCIA

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información pública
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión: Garantizar el derecho de acceso a la información pública, fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la cultura de la transparencia y protección de datos personales en el ámbito municipal.

Visión: Ser una unidad eficaz, accesible y confiable que promueva la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la gestión de la información pública.

Objetivos:

- Atender y gestionar las solicitudes de información pública.
- Coordinar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia del municipio.
- Vigilar la protección adecuada de los datos personales.
- Capacitar a los servidores públicos en temas de transparencia y rendición de cuentas.

Estructura Orgánica:

- Titular de la Unidad de Transparencia
 - Auxiliar Administrativo
 - Responsable de Plataforma Nacional

Funciones Específicas:

- Recibir, tramitar y dar respuesta a solicitudes de información.

- Publicar y actualizar la información en la Plataforma Nacional de Transparencia.
 - Integrar informes de cumplimiento ante el ITEI.
 - Difundir el derecho a la información entre los ciudadanos.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: Aplica a todas las dependencias del gobierno municipal como sujetos obligados, incluyendo la atención ciudadana directa y coordinación con el ITEI.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 1 a 2 personas
- Materiales: Computadora, escáner, internet, respaldo documental

Procesos Coordinados:

- Revisión y validación de información de transparencia
- Capacitación interna y orientación a servidores públicos
- Comunicación institucional con el ITEI

Indicadores de Desempeño:

- Porcentaje de cumplimiento en la Plataforma Nacional
- Tiempo de respuesta a solicitudes
- Número de solicitudes atendidas

Políticas Internas:

- Atención con perspectiva de derechos humanos
 - Prioridad a la transparencia proactiva
 - Confidencialidad y legalidad en el tratamiento de datos
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Atención de solicitudes de información pública

Responsable: Titular de la Unidad de Transparencia

Pasos:

1. Recepción de solicitud vía Plataforma Nacional o presencial
2. Turno a la unidad responsable de la información
3. Seguimiento y revisión de respuesta
4. Entrega al solicitante por medio oficial

Tiempo estimado: 5 a 10 días hábiles

Procedimiento: Actualización de obligaciones en la Plataforma Nacional

Responsable: Responsable de Plataforma Nacional

Pasos:

1. Recopilación de información de todas las áreas
2. Validación de formatos y contenido
3. Carga trimestral en el sistema
4. Verificación y respaldo documental

Tiempo estimado: Cada trimestre

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Solicitud de información pública

Requisitos: Presentar solicitud por escrito, electrónica o verbal **Tiempo de respuesta:** 5 a 10 días hábiles **Costo:** Gratuito (excepto reproducción física) **Área responsable:** Unidad de Transparencia

Servicio: Acceso a datos personales

Requisitos: Solicitud con identificación del titular **Tiempo de respuesta:** 20 días hábiles **Costo:** Gratuito **Área responsable:** Unidad de Transparencia

10. DIRECCIÓN DE CATASTRO MUNICIPAL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Catastro del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión: Garantizar un sistema catastral confiable, actualizado y accesible, que brinde soporte técnico a la gestión del suelo municipal y facilite la recaudación justa y equitativa de contribuciones.

Visión: Ser una dirección eficiente y moderna que administre la información territorial del municipio de forma precisa, contribuyendo al ordenamiento urbano y a la planeación municipal.

Objetivos:

- Levantar, registrar y actualizar la información catastral del municipio.
- Proporcionar servicios de consulta, certificación y trámite de movimientos catastrales.
- Apoyar la recaudación mediante una base de datos veraz de los predios.
- Colaborar en la planeación urbana y territorial.

Estructura Orgánica:

- Director de Catastro
 - Técnico Catastral
 - Auxiliar Administrativo

Funciones Específicas:

- Elaborar y actualizar planos catastrales
- Registrar altas, bajas y modificaciones de predios
- Emitir avalúos, constancias y certificaciones

- Asesorar a ciudadanos y dependencias
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del Área: Aplica a todos los predios ubicados en el territorio del municipio, tanto rústicos como urbanos, y a los usuarios que soliciten trámites catastrales.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 2 a 3 personas
- Materiales: Estación de trabajo, software catastral, archivos físicos y digitales, planos, GPS básico

Procesos Coordinados:

- Tesorería Municipal (cobros y regularización)
- Obras Públicas (permisos y alineamientos)
- Secretaría General (documentación de propiedad)

Indicadores de Desempeño:

- Número de trámites catastrales atendidos por mes
- Tiempo de actualización de base de datos
- Porcentaje de cobertura del padrón catastral

Políticas Internas:

- Confidencialidad de la información
 - Legalidad en la validación de documentos
 - Atención equitativa y sin discriminación
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Alta o modificación catastral

Responsable: Técnico Catastral

Pasos:

1. Recepción de solicitud del ciudadano o dependencia
2. Verificación de documentos de propiedad

3. Levantamiento o revisión de datos en campo
4. Registro y actualización en el sistema
5. Emisión de constancia o certificado

Tiempo estimado: 5 a 7 días hábiles

Procedimiento: Emisión de avalúo catastral

Responsable: Director de Catastro

Pasos:

1. Solicitud del interesado con documentos
2. Revisión de ubicación y características del predio
3. Aplicación de tablas de valores unitarios
4. Determinación del valor y emisión del avalúo

Tiempo estimado: 3 a 5 días hábiles

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Alta, baja o modificación de predios

Requisitos: Copia de escritura, identificación oficial, croquis y solicitud **Tiempo de respuesta:** 5 a 7 días hábiles **Costo:** Según tabulador municipal **Área responsable:** Dirección de Catastro

Servicio: Avalúo catastral

Requisitos: Solicitud por escrito, documentación del predio **Tiempo de respuesta:** 3 a 5 días hábiles **Costo:** Según valor del predio **Área responsable:** Dirección de Catastro

11. OFICIALÍA DEL REGISTRO CIVIL

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley del Registro Civil del Estado de Jalisco
- Reglamento del Registro Civil del Municipio
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal

Misión:

Garantizar la identidad jurídica de las personas a través del registro confiable, oportuno y legal de los hechos y actos del estado civil.

Visión:

Ser una dependencia accesible, profesional y eficiente, reconocida por su trato digno, confiabilidad y apego a la legalidad.

Objetivos:

- Registrar con precisión y legalidad los actos del estado civil.
- Brindar certeza jurídica a los ciudadanos a través de sus documentos personales.
- Conservar, custodiar y certificar los registros civiles del municipio.

Estructura Orgánica:

- Oficial del Registro Civil
 - Auxiliar Administrativo
 - Capturista o digitador

Funciones Específicas:

- Registrar nacimientos, matrimonios, defunciones, reconocimientos, adopciones y divorcios
 - Emitir actas certificadas
 - Realizar correcciones administrativas
 - Custodiar y digitalizar los libros registrales
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del **Área:**
Todas las personas físicas cuyos actos civiles se lleven a cabo dentro del municipio o que requieran trámites ante la Oficialía.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 2 a 3 personas
- Materiales: Computadora, impresoras de seguridad, archivo físico, base de datos digital, sellos oficiales

Procesos Coordinados:

- Secretaría General (actas que se turnan para validación)
- Salud Municipal (certificados médicos para nacimientos o defunciones)
- DIF o Juzgados (en caso de adopciones, divorcios o tutorías)

Indicadores de Desempeño:

- Número de actas emitidas por mes
- Tiempo promedio de atención al usuario
- Nivel de digitalización del archivo

Políticas Internas:

- Atención con respeto y sin distinción de personas
- Cuidado estricto de los datos personales
- Aplicación de tarifas conforme a la ley

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Registro de nacimiento

Responsable: Oficial del Registro Civil

Pasos:

1. Recepción de certificado de nacimiento del hospital o partera
2. Revisión de documentación de los padres
3. Captura de datos y generación del acta
4. Firma y sellado oficial

5. Entrega del acta certificada

Tiempo estimado: Mismo día o hasta 3 días hábiles

Procedimiento: Emisión de acta certificada

Responsable: Auxiliar Administrativo

Pasos:

1. Solicitud del ciudadano
2. Búsqueda en archivo físico o digital
3. Verificación de coincidencia de datos
4. Impresión, firma y sellado del acta
5. Entrega al solicitante

Tiempo estimado: 15 a 30 minutos

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Registro de nacimiento, matrimonio o defunción

Requisitos: Identificaciones oficiales, certificado correspondiente, testigos (cuando aplique)

Tiempo de respuesta: Mismo día o hasta 3 días hábiles

Costo: Según la Ley de Ingresos Municipal

Área responsable: Oficialía del Registro Civil

Servicio: Emisión de actas certificadas

Requisitos: Datos completos del acta solicitada e identificación oficial

Tiempo de respuesta: 15 a 30 minutos

Costo: Según tabulador vigente

Área responsable: Oficialía del Registro Civil

12. SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal
- Reglamento Interno del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

Misión:

Proveer a la población del municipio de Santa María del Oro un servicio eficiente, equitativo y continuo de agua potable y alcantarillado, garantizando la calidad y el cuidado del recurso hídrico.

Visión:

Ser un organismo confiable y sustentable que garantice el acceso al agua y saneamiento a todas las localidades del municipio con responsabilidad social y ambiental.

Objetivos:

- Administrar y operar los sistemas de agua potable y drenaje.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura hidráulica.
- Promover el uso eficiente y responsable del agua.
- Recaudar los pagos correspondientes a los servicios prestados.

Estructura Orgánica:

- Jefe del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado
 - Técnico Operador de Pozos y Redes
 - Auxiliar Administrativo
 - Personal de Campo

Funciones Específicas:

- Operar pozos, bombas, redes de distribución y sistemas de alcantarillado
 - Atender fugas, taponamientos y fallas en el sistema
 - Realizar lecturas de medidores y emitir recibos
 - Supervisar la calidad del agua
 - Programar cortes y reconexiones del servicio
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN

Alcance del **Área:**
Aplica a todas las localidades y zonas del municipio que cuenten con red de agua potable y/o drenaje, así como a los usuarios registrados del servicio.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 5 personas
- Materiales: Herramientas de plomería, medidores, cloradores, bombas, vehículos de servicio
- Documentales: Padrón de usuarios, planos de redes, registros de consumo

Procesos Coordinados:

- Tesorería Municipal (cobro del servicio)
- Obras Públicas (infraestructura hidráulica)
- Salud Municipal (monitoreo de calidad del agua)

Indicadores de Desempeño:

- Porcentaje de cobertura del servicio
- Número de reportes de fallas resueltos por mes
- Tiempo promedio de atención a fugas o taponamientos
- Recaudación mensual por consumo de agua

Políticas Internas:

- Garantizar trato equitativo a los usuarios
- Cuidar el uso responsable del agua
- Responder con prontitud a reportes ciudadanos
- Proteger la infraestructura del sistema hidráulico

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Atención a reporte por fuga o taponamiento

Responsable: Técnico Operador

Pasos:

1. Recepción del reporte ciudadano
2. Asignación de cuadrilla y traslado al sitio
3. Evaluación del problema
4. Reparación inmediata o programación del trabajo
5. Cierre del reporte y seguimiento

Tiempo estimado: 1 a 3 días hábiles

Procedimiento: Lectura y facturación del servicio

Responsable: Auxiliar Administrativo

Pasos:

1. Lectura mensual de medidores
2. Registro en sistema o libreta
3. Cálculo del consumo y generación de recibos
4. Entrega al usuario para su pago en Tesorería

Tiempo estimado: Mensual

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Suministro de agua potable

Requisitos: Estar registrado en el padrón, contar con medidor funcional

Tiempo de respuesta: Permanente

Costo: Según tarifa vigente

Área responsable: Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

Servicio: Reparación de fugas o fallas en red

Requisitos: Reporte ciudadano (por teléfono o presencial)

Tiempo de respuesta: 1 a 3 días hábiles

Costo: Sin costo adicional si es en línea pública

Área responsable: Personal de campo del sistema

13. DIRECCIÓN DE TURISMO

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Turismo del Estado de Jalisco
- Plan Municipal de Desarrollo
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión:

Promover y fortalecer el desarrollo turístico del municipio de Santa María del Oro, impulsando sus atractivos naturales, culturales y eventos para generar beneficios económicos y sociales sostenibles.

Visión:

Ser una dirección reconocida por fomentar el turismo responsable, innovador y participativo que posiciona a Santa María del Oro como destino preferido en la región.

Objetivos:

- Difundir los atractivos turísticos locales.
- Coordinar eventos culturales y turísticos.
- Fomentar la participación de la comunidad en actividades turísticas.
- Gestionar apoyos y recursos para proyectos turísticos.

Estructura Orgánica:

- Director(a) de Turismo
 - Coordinador(a) de Promoción
 - Responsable de Eventos
 - Auxiliar Administrativo

Funciones Específicas:

- Elaborar materiales promocionales (folletos, redes sociales, sitio web).
- Organizar ferias, festivales y recorridos turísticos.
- Atender a visitantes y turistas.
- Vincularse con instancias estatales y federales para proyectos turísticos.

II. MANUAL DE OPERACIÓN**Alcance del Área:**

Cobertura en todo el municipio, con enfoque en sitios turísticos, comunidades y eventos relevantes.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 4 personas

- Materiales: Equipo de oficina, vehículos para supervisión, material promocional, equipo para eventos
- Infraestructura: Oficinas municipales y puntos de información turística

Procesos Coordinados:

- Desarrollo Social (actividades comunitarias)
- Obras Públicas (infraestructura turística)
- Secretaría General (apoyo administrativo)

Indicadores de Desempeño:

- Número de visitantes atendidos
- Eventos organizados por año
- Participación comunitaria en actividades turísticas
- Proyectos gestionados y ejecutados

Políticas Internas:

- Promover el turismo sustentable y responsable
 - Respetar la cultura y tradiciones locales
 - Transparencia en la gestión de recursos
 - Atención cordial y profesional a turistas y visitantes
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Organización de eventos turísticos

Responsable: Coordinador(a) de Promoción

Pasos:

1. Definición de objetivos y tipo de evento
2. Planeación logística y presupuestal
3. Coordinación con dependencias y patrocinadores

4. Difusión y promoción del evento
5. Ejecución y supervisión
6. Evaluación y reporte post-evento

Tiempo estimado: Variable según evento (de 1 mes a 3 meses)

Procedimiento: Atención a visitantes y turistas

Responsable: Auxiliar Administrativo

Pasos:

1. Recepción en puntos de información
2. Proporcionar información turística y mapas
3. Canalización a servicios o guías locales
4. Registro de visitantes para estadísticas

Tiempo estimado: Inmediato durante horario de atención

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Información turística y orientación

Requisitos: Ninguno

Tiempo de respuesta: Inmediato

Costo: Gratuito

Área responsable: Dirección de Turismo

Servicio: Organización y apoyo en eventos turísticos

Requisitos: Coordinación previa con Dirección de Turismo

Tiempo de respuesta: Según programación

Costo: Según tipo de evento y recursos disponibles

Área responsable: Dirección de Turismo

14. DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión:

Brindar apoyo logístico, mantenimiento y servicios básicos que permitan el funcionamiento óptimo de las instalaciones y recursos municipales, garantizando ambientes seguros y adecuados para el trabajo y la atención ciudadana.

Visión:

Ser un área eficiente, proactiva y comprometida con la calidad en el mantenimiento y soporte a las demás dependencias municipales.

Objetivos:

- Mantener en condiciones óptimas las oficinas y espacios públicos municipales.
- Gestionar y supervisar el mantenimiento de vehículos oficiales.
- Administrar los recursos materiales y equipos de oficina.
- Brindar apoyo logístico en eventos y actividades oficiales.

Estructura Orgánica:

- Jefe de Servicios Generales
 - Técnico de Mantenimiento
 - Auxiliar de Limpieza y Apoyo Logístico

Funciones Específicas:

- Limpieza y conservación de inmuebles municipales.
 - Reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura.
 - Control y gestión de inventarios y suministros.
 - Apoyo en montaje y logística de eventos municipales.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN**Alcance del Área:**

Aplicable a todas las oficinas, instalaciones, vehículos y espacios públicos municipales bajo la responsabilidad del Ayuntamiento.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 5 personas
- Materiales: Herramientas, equipos de limpieza, vehículos de mantenimiento, equipo de protección personal
- Documentales: Inventarios, órdenes de trabajo, bitácoras de mantenimiento

Procesos Coordinados:

- Tesorería (adquisición y control de recursos)
- Obras Públicas (mantenimiento estructural)
- Secretaría General (programación y supervisión)

Indicadores de Desempeño:

- Número de solicitudes atendidas mensualmente
- Tiempo promedio de respuesta a incidencias
- Estado general de instalaciones y vehículos

Políticas Internas:

- Priorizar la seguridad y bienestar del personal y usuarios.
 - Promover el uso eficiente y responsable de materiales y recursos.
 - Garantizar la atención oportuna y con calidad.
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Atención a solicitudes de mantenimiento

Responsable: Técnico de Mantenimiento

Pasos:

1. Recepción de solicitud o reporte
2. Diagnóstico y valoración del problema
3. Elaboración de plan de acción y presupuesto (si aplica)
4. Ejecución del mantenimiento o reparación
5. Verificación y cierre del reporte

Tiempo estimado: 3 a 7 días hábiles

Procedimiento: Control de inventarios

Responsable: Auxiliar de Apoyo Logístico

Pasos:

1. Registro y actualización de entradas y salidas
2. Verificación periódica de existencias
3. Solicitud de reposición según necesidades
4. Entrega controlada a las áreas usuarias

Tiempo estimado: Permanente

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Mantenimiento preventivo y correctivo

Requisitos: Solicitud formal por parte del área solicitante

Tiempo de respuesta: 3 a 7 días hábiles

Costo: Gratuito para áreas municipales

Área responsable: Dirección de Servicios Generales

Servicio: Apoyo logístico en eventos

Requisitos: Solicitud anticipada y autorización

Tiempo de respuesta: Según programación del evento

Costo: Gratuito para eventos oficiales

Área responsable: Dirección de Servicios Generales

15. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y CULTURA

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fundamento Jurídico:

- Ley de Educación del Estado de Jalisco
- Ley de Cultura del Estado de Jalisco
- Plan Municipal de Desarrollo
- Reglamento Interno del Ayuntamiento

Misión:

Promover y fortalecer la educación y la cultura en el municipio de Santa María del Oro, facilitando el acceso a programas educativos, artísticos y culturales que contribuyan al desarrollo integral de la comunidad.

Visión:

Ser una dirección reconocida por impulsar la formación educativa y la difusión cultural con enfoque inclusivo, innovador y participativo.

Objetivos:

- Impulsar programas educativos complementarios y de alfabetización.
- Organizar actividades culturales y artísticas para todas las edades.
- Fomentar la conservación del patrimonio cultural y tradiciones locales.
- Coordinar con instituciones educativas y culturales estatales y federales.

Estructura Orgánica:

- Director(a) de Educación y Cultura
 - Coordinador(a) de Programas Educativos
 - Responsable de Eventos Culturales
 - Auxiliar Administrativo

Funciones Específicas:

- Desarrollar y supervisar talleres, cursos y actividades educativas y culturales.
 - Promover festivales, exposiciones y celebraciones tradicionales.
 - Gestionar recursos y apoyos para proyectos educativos y culturales.
 - Atender a la población para fomentar la participación ciudadana en temas culturales.
-

II. MANUAL DE OPERACIÓN**Alcance del Área:**

Cobertura municipal, con énfasis en escuelas, espacios culturales y comunidades locales.

Recursos Disponibles:

- Humanos: 3 a 5 personas
- Materiales: Equipo audiovisual, material didáctico, instalaciones para eventos culturales
- Documentales: Programas, registros de asistencia, convenios con instituciones

Procesos Coordinados:

- Desarrollo Social (programas comunitarios)

- Turismo (promoción de eventos culturales)
- Secretaría General (apoyo administrativo)

Indicadores de Desempeño:

- Número de programas y eventos realizados
- Participación comunitaria en actividades educativas y culturales
- Convenios y colaboraciones establecidas

Políticas Internas:

- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades
 - Respetar la diversidad cultural y educativa
 - Transparencia y rendición de cuentas en la gestión
-

III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Organización de talleres y cursos educativos

Responsable: Coordinador(a) de Programas Educativos

Pasos:

1. Identificación de necesidades y diseño del programa
2. Convocatoria y promoción
3. Inscripción y logística
4. Desarrollo de talleres y evaluación
5. Informe y registro de resultados

Tiempo estimado: Variable según programa (1 mes mínimo)

Procedimiento: Coordinación de eventos culturales

Responsable: Responsable de Eventos Culturales

Pasos:

1. Planificación y calendarización
2. Coordinación con artistas, escuelas y comunidades
3. Difusión y promoción

4. Ejecución y supervisión
5. Evaluación y retroalimentación

Tiempo estimado: Variable según evento (de 1 a 3 meses)

IV. MANUAL DE SERVICIOS

Servicio: Talleres y cursos educativos

Requisitos: Inscripción previa, en su caso

Tiempo de respuesta: Según programación

Costo: Generalmente gratuito o accesible

Área responsable: Dirección de Educación y Cultura

Servicio: Organización y promoción de eventos culturales

Requisitos: Coordinación previa con la dirección

Tiempo de respuesta: Según programación

Costo: Dependiendo del evento

Área responsable: Dirección de Educación y Cultura