

PROTOS INSTITUCIONALES

H. AYUNTAMIENTO DE SANTA
MARIA DEL ORO 2024-2027



SANTA MARIA DEL ORO

Presidencia Municipal

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Secretaría General

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Síndico Municipal

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.

2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Tesorería Municipal

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Obras Públicas

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Seguridad Pública y Vialidad

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Protección Civil y Bomberos

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Ecología y Medio Ambiente

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.

2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Desarrollo Social

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Transparencia y Acceso a la Información

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Catastro Municipal

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Registro Civil

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Agua Potable y Alcantarillado

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.

2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Turismo y Cultura

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Servicios Generales

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Educación y Cultura

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025

Oficialía Mayor Administrativa

Objetivo:

Establecer los lineamientos y procedimientos que rigen el funcionamiento del área, garantizando la atención eficiente a la ciudadanía y el cumplimiento de sus atribuciones.

Alcance:

Aplica al personal adscrito al área y a los servicios que presta a la ciudadanía.

Responsables:

Titular del área y el personal operativo correspondiente.

Procedimiento General:

1. Atención a solicitudes y trámites de la ciudadanía conforme a horarios oficiales.
2. Gestión interna conforme a la normatividad vigente.
3. Coordinación con otras dependencias en caso necesario.

Protocolo en caso de contingencia o emergencia:

- Activar el protocolo interno conforme al tipo de contingencia.
- Informar a la autoridad superior inmediata.
- Brindar atención prioritaria en coordinación con Protección Civil y Seguridad Pública.

Medios de atención a la ciudadanía:

Atención presencial en oficinas, vía telefónica o mediante medios digitales oficiales del Ayuntamiento.

Versión: Julio 2025