



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES.  
TEQUILA, JALISCO 2022**



## DIRRECCION DE SERVICIOS GENERALES

- CONCEPTO
- ORGANIGRAMA - DESCRIPCION DE PUESTO
- OBJETIVOS DE LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES
- METAS
- SERVICIOS Y/ ACTIVIDADES DE SERVICIOS GENERALES
- FUNCIONES

## CONTENIDO

1. ESTUDIAR Y RESPONDER, ASÍ COMO DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES CITADOS QUE LA CIUDADANÍA O EN TODO CASO LAS ÁREAS SOLICITEN A TRAVÉS DE LOS DIVERSOS MEDIOS.
2. QUE PERMITAN MEDIR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA DEPENDENCIA Y GENERAR LOS INDICADORES PARA EVALUAR SU OPERACIÓN.
3. SUPERVISAR Y EVALUAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
4. REPORTAR LAS IRREGULARIDADES QUE OCURREN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE TENGAN ADSCRITOS.
5. ANALIZAR LAS SOLICITUDES QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA O ÁREAS, ENCARGÁNDOSE DE SU EJECUCIÓN O SUPERVISANDO LA REALIZACIÓN SEGÚN SE DETERMINE.
6. VIGILAR Y MANTENER EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE CONFORMAN LA DIRECCIÓN, DENUNCIANDO A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LAS IRREGULARIDADES QUE CONOZCAN.
7. FORMULAR INFORMES MENSUALES Y TRIMESTRALES DEL ESTADO QUE GUARDAN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y LOS AVANCES DE TRABAJO.
8. EJERCER ESTRICTA SUPERVISIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE CONFORMAN LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.
9. COORDINAR A LOS TRABAJADORES Y CUADRILLA DE USOS MÚLTIPLES.
10. SUMINISTRAR Y COLOCAR TOMAS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DE TOLDOS, SILLAS, ETC., EN LOS EVENTOS DE CARÁCTER POLÍTICO Y SOCIAL QUE ORGANICE Y PROMUEVA EL AYUNTAMIENTO; Y/O LAS DEMÁS QUE LE CONFIERAN DE SU COMPETENCIA AL AYUNTAMIENTO, EL PRESIDENTE MUNICIPAL Y LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS VIGENTES.



## **INFORMACION SOBRE LA PLANEACION ESTRATEGICA GUBERNAMENTAL INDICADORES ESPECIFICOS DE LAS PARTES DEL MANUAL.**

- **INDICADOR DE ORGANIZACIÓN**
- **INDICADOR DESERVICIOS Y/O ACTIVIDADES**
- **INDICADOR DE PROTOCOLO**
- **INDICADOR DE OPERACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO**

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

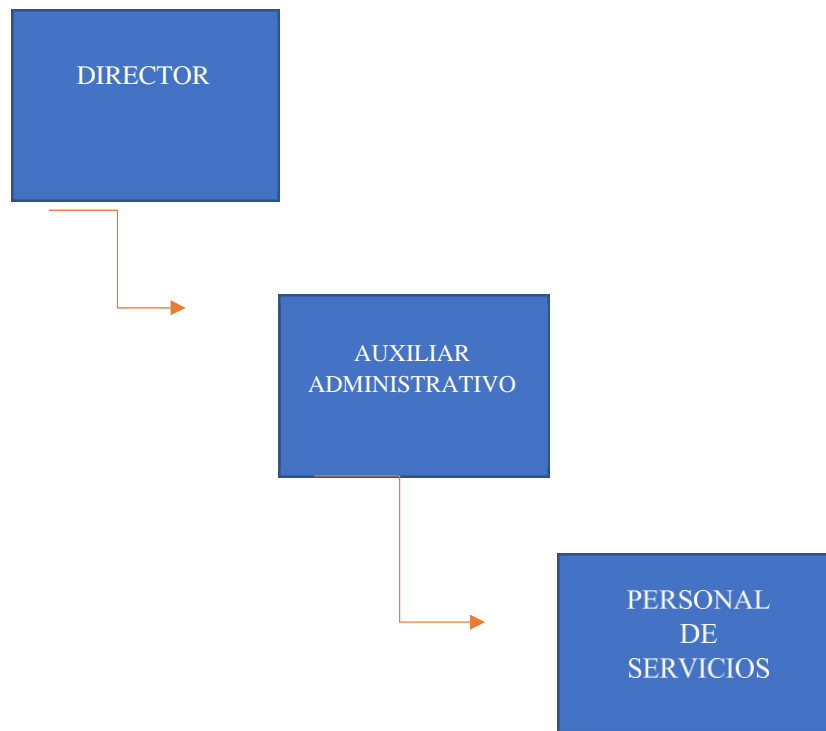
#### CONCEPTOS;

El Manual de procedimientos es un documento que contiene, de manera precisa y detallada, los servicios, así como las tareas y actividades que tiene asignadas las unidades administrativas, incluyéndose además formatos a utilizarse y los medios básicos para su instrumentación y adecuado al desarrollo. Constituye una guía de trabajo y es un instrumento que dará continuidad servicio público, independientemente de que cambie los responsables de mismo, siendo su finalidad:

- El cumplimiento de las normas establecidas por parte del personal del Gobierno Municipal en el desarrollo de sus actividades.
- Uniformar procedimientos
- Reducir errores.



## ORGRANIGRAMA





## OBJETIVOS DE LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES:

### GENERAL

LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES TIENE POR OBJETO PROMOVER EL DESARROLLO DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPI, ATRAVÉS DE LA COORDINACIÓN, SUPERVISION Y AUXILIO EN LA EJECUCION DE LA POLÍTICA DICEÑADAS POR LAS ÁREAS.

### ESPECIFICOS

- ESTUDIAR Y RESPONDER, ASÍ COMO DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES CITADOS QUE LA CIUDADANÍA O EN TODO CASO LAS ÁREAS SOLICITEN A TRAVÉS DE LOS DIVERSOS MEDIOS.
- ELABORAR LOS INFORMES Y HACER EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO
- SUPERVISAR Y EVALUAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

### METAS

- MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO
- COLABORAR CON LAS DIFERENTES ÁREAS
- BRINDAR UNA BUENA ATENCION A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS



## MISION

Ser una dependencia que brinde atención a la sociedad dando fe en los actos y hechos del estado civil de las personas, proporcionando con esto seguridad y certeza jurídica conforme a la ley a través de los servicios del registro civil, orientar las funciones en cuanto a inscripción y certificarlos actos y hechos del estado civil de las personas.

Así como a la prestación de servicio a la comunidad para desempeñar tramites confiables y oportuna que permita certificar correctamente la identidad de las personas.

Así como la prestación de servicios a la comunidad para desempeñar tramites confiables y oportuno que permita certificar correctamente la identidad de las personas.

Coordinar y analizar la documentación para la integración de los informes de gobierno en materia de la competencia de la dirección; es atender la problemática y las necesidades de las demandas de la población cuando lo requiera con un equipo de trabajo y con un gran espíritu de servicio



## VISION

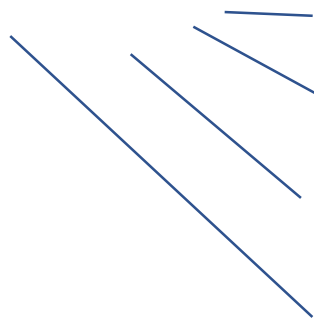
Ser una DIRRECCION que garantice un servicio de calidad con transparencia, honestidad, responsabilidad y respeto sin discriminación de ningún tipo mejorando día con día, y PRESTAR LOS AERVICIOS CUANDO ASI LO REQUIERAN LAS ÁREAS

## VALORES

- ❖ **HONESTIDAD:** Para elegir y actuar con base a la verdad, expresar respeto por uno mismo.
- ❖ **PUNTUALIDAD:** Estar a tiempo y cumplir con las obligaciones de nuestro departamento, compromiso de oficina, trabajos pendientes, citas de trabajo etc.
- ❖ **RESPONSABILIDAD:** Es una obligación y legal de cumplir con los compromisos.
- ❖ **Respeto** Valor a los demás, saber escuchar.
- ❖ **Tolerancia:** Es respetar las ideas de los demás, aunque no se estén de acuerdo

## DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES Y /O SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES

### SERVICIOS GENERALES



DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS

ANALIZAR LAS SOLICITUDES QUE PRESENTA LA CIUDADANÍA O ÁREAS

COORDINAR A LOS TRABAJADORES Y CUADRILLAS DE USOS MÚLTIPLES

- ESTUDIAR Y RESPONDER, ASÍ COMO DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES CITADOS QUE LA CIUDADANÍA O EN TODO CASO LAS ÁREAS SOLICITEN A TRAVÉS DE LOS DIVERSOS MEDIOS.
- QUE PERMITAN MEDIR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA DEPENDENCIA Y GENERAR LOS INDICADORES PARA EVALUAR SU OPERACIÓN.
- SUPERVISAR Y EVALUAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
- REPORTAR LAS IRREGULARIDADES QUE OCURREN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE TENGAN ADSCRITOS.
- ANALIZAR LAS SOLICITUDES QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA O ÁREAS, ENCARGÁNDOSE DE SU EJECUCIÓN O SUPERVISANDO LA REALIZACIÓN SEGÚN SE DETERMINE.
- VIGILAR Y MANTENER EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE CONFORMAN LA DIRECCIÓN, DENUNCIANDO A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LAS IRREGULARIDADES QUE CONOZCAN.
- FORMULAR INFORMES MENSUALES Y TRIMESTRALES DEL ESTADO QUE GUARDAN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y LOS AVANCES DE TRABAJO.
- EJERCER Estricta supervisión sobre las actividades que se llevan a cabo en los diferentes servicios que conforman la dirección de servicios públicos municipales.
- COORDINAR A LOS TRABAJADORES Y CUADRILLA DE USOS MÚLTIPLES.
- SUMINISTRAR Y COLOCAR TOMAS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DE



TOLDOS, SILLAS, ETC., EN LOS EVENTOS DE CARÁCTER POLÍTICO Y SOCIAL QUE ORGANICE Y PROMUEVA EL AYUNTAMIENTO; Y/O LAS DEMÁS QUE LE CONFIERAN DE SU COMPETENCIA AL AYUNTAMIENTO, EL PRESIDENTE MUNICIPAL Y LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS VIGENTES.

## PARA EFECTOS

Para efectos de este manual de procedimientos se utilizarán los siguientes conceptos:

Actividad: Conjunto de acciones o tareas que se realizan para llevar a cabo un procedimiento.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de un procedimiento que incluye sus pasos, etapas, decisiones, y el flujo de la información.

Documentación complementaria del procedimiento: Documento de soporte necesario para aplicar los procedimientos, que contiene información auxiliar para la aplicación del presente manual.

Enlace de mejora regulatoria: Persona en la Dirección de Mejora Regulatoria que tiene asignada una dependencia, coordinación o dirección para brindarle asesoría en la elaboración de sus manuales de organización y procedimientos.

Enlace externo: Persona en la dependencia, coordinación o dirección que tiene asignada la responsabilidad de dar seguimiento a la elaboración de sus manuales de organización y manual de procedimientos y otro tipo de documentos relacionados con la mejora regulatoria.

Inventario de procedimientos: Información resumida de los procedimientos del respectivo manual en forma de listado. Dichos procedimientos deben estar alineados a las atribuciones y funciones previamente establecidas en el manual de organización.



Políticas: Conjunto de principios de aplicación general que facilitan la toma de decisiones para lograr el objetivo de un procedimiento. Es una orientación clara hacia dónde deben dirigirse las actividades ante cada situación.

Procedimiento: Secuencia de pasos, trabajos y/o actividades fijas. Nos dice, paso a paso en detalle cómo hacer las funciones entre dos o más personas en una dependencia, coordinación o dirección. La forma de asegurar la mejora continua es documentándola, para que así puedan ser estandarizados, analizados y depurados de una manera consistente.

Registro Municipal de Trámites y Servicios, Es la plataforma oficial del municipio de Tequila para publicar los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

<https://tequilajalisco.gob.mx/municipio/transparencia/articulo-8/contenido/95>

Software: Conjunto de programas para ejecutar ciertas actividades en una computadora.

Este manual tiene como propósito describir sus procedimientos y las actividades que los conforman de forma ordenada y secuencial, otorgando una visión integral con sus respectivas interrelaciones con otras unidades de trabajo. De esta manera servirá de apoyo para la implementación de los métodos de trabajo, procesos de inducción de su personal y capacitación continua del mismo.

## **ALCANCE DE APLICACIÓN**

El manual es de aplicación municipal, comprendiendo la dependencia, coordinación o dirección en cuestión. Los procedimientos deberán reflejar fielmente las atribuciones que se derivan del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tequila, Jalisco, así como las correspondientes funciones y demás normatividad aplicable.

## **DIAGRAMAS DE FLUJO**

