H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE UNIÓN DE TVLA, JALISCO

MANUAL DE OPERACIÓN DE LA PROMOTORÍA DE SALUD

Administración Pública Municipal 2024-2027

ÍNDICE

1. Presentación
2. Introducción
3. Objetivo del Manual
4. Alcance
5. Marco Jurídico-Administrativo
6. Objetivo de la Promotoría de Salud
7. Principios de Operación
8. Estructura Operativa
9. Responsabilidades para la Operación
10. Modelo General de Operación
11. Atención a la Ciudadanía
12. Recepción y Seguimiento de Solicitudes
13. Operación de Actividades de Promoción y Prevención de la Salud
14. Operación de Jornadas y Campañas de Salud
15. Operación del Servicio de Apoyo de Transporte
16. Coordinación con Instituciones de Salud
17. Organización de Pláticas y Talleres
18. Acciones de Información y Orientación
19. Registro y Control de Actividades
20. Elaboración de Informes
21. Manejo y Resguardo de Información
22. Coordinación con el Comité Municipal de Salud
23. Seguimiento y Evaluación
24. Indicadores de Operación
25. Mejora Continua
26. Control de Actualizaciones

---

1. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Operación tiene como finalidad establecer las bases mediante las cuales se desarrollan las actividades de la Promotoría de Salud del H. Ayuntamiento Constitucional de Unión de Tvla, Jalisco.

Este documento complementa el Manual de Organización, estableciendo la forma general en que se desarrollan las actividades del área, la coordinación entre el personal, la atención a la ciudadanía, la organización de campañas y jornadas, el seguimiento de solicitudes, el registro de actividades y la elaboración de informes.

La Promotoría de Salud cuenta con una estructura operativa integrada por una Responsable del Área y una Secretaria, por lo que el modelo de operación se encuentra diseñado para una estructura administrativa pequeña, procurando una distribución clara de responsabilidades y una comunicación directa.

2. INTRODUCCIÓN

La Promotoría de Salud desarrolla acciones municipales orientadas a la promoción, prevención, orientación y coordinación en materia de salud, dentro del ámbito de competencia del Gobierno Municipal.

El Reglamento de Salud del Municipio de Unión de Tula establece que el Ayuntamiento participa en la planeación, organización y promoción en materia de salud, prevención de enfermedades, control de riesgos sanitarios y generación de ambientes saludables, reconociendo expresamente a la Promotoría de Salud como una autoridad municipal en esta materia.

El funcionamiento de la Promotoría deberá realizarse en coordinación con las instituciones del sector salud y con las demás áreas municipales que correspondan.

El presente Manual establece un modelo operativo que permite organizar las actividades cotidianas del área, desde la recepción de solicitudes de la ciudadanía hasta el seguimiento, registro e informe de las acciones realizadas.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las reglas generales para la operación de la Promotoría de Salud, determinando la forma de organizar, coordinar, ejecutar, registrar y evaluar las actividades del área.

4. ALCANCE

El presente Manual es de observancia para el personal adscrito a la Promotoría de Salud:

- Responsable de la Promotoría de Salud.
- Secretaria.

Asimismo, será aplicable, en lo que corresponda, a las áreas municipales e instituciones que participen conjuntamente con la Promotoría en actividades de salud.

5. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

La operación de la Promotoría se sujetará a las disposiciones jurídicas aplicables, entre ellas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Salud del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Legislación aplicable en materia de transparencia y protección de datos personales.
- Reglamento de Salud del Municipio de Unión de Tula, Jalisco.
- Reglamento del Comité Municipal de Salud del Municipio de Unión de Tula, Jalisco.
- Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza vigente.
- Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones sanitarias aplicables.
- Reglamentos y disposiciones administrativas municipales vigentes.

6. OBJETIVO DE LA PROMOTORÍA DE SALUD

Contribuir al bienestar de la población de Unión de Tvla mediante acciones de promoción, prevención, orientación y coordinación en materia de salud, acercando información y servicios a la ciudadanía y apoyando la vinculación con las instituciones competentes.

7. PRINCIPIOS DE OPERACIÓN

La Promotoría de Salud desarrollará sus actividades bajo los siguientes principios:

1. Legalidad.
2. Honradez.
3. Imparcialidad.
4. Eficiencia.
5. Respeto.
6. Trato digno.
7. No discriminación.

8. Confidencialidad.
9. Coordinación institucional.
10. Orientación a la ciudadanía.
11. Prevención.
12. Promoción de estilos de vida saludables.
13. Uso responsable de los recursos públicos.

8. ESTRUCTURA OPERATIVA

La operación de la Promotoría estará a cargo de:

8.1 Responsable de la Promotoría de Salud

Es quien coordina y supervisa las actividades del área, establece prioridades, gestiona la coordinación institucional, da seguimiento a las acciones y valida la información e informes generados.

8.2

Secretaria

Es quien proporciona apoyo administrativo y operativo, recibe solicitudes, organiza documentación, lleva registros, apoya la logística de las actividades y da seguimiento administrativo a las instrucciones de la Responsable.

---

9. RESPONSABILIDADES PARA LA OPERACIÓN

9.1 Responsable de la Promotoría

Corresponde a la Responsable:

1. Planear las actividades del área.
2. Establecer prioridades de atención.
3. Coordinar las actividades programadas.
4. Gestionar la colaboración con instituciones de salud.
5. Supervisar la atención de las solicitudes ciudadanas.
6. Autorizar o validar, dentro de sus atribuciones, las actividades y documentos correspondientes.
7. Coordinar campañas y jornadas.
8. Dar seguimiento a los compromisos adquiridos.
9. Revisar los registros de actividades.

10. Validar informes.
11. Informar a la autoridad superior sobre avances y necesidades.
12. Coordinar la participación de la Promotoría en reuniones y comités.

9.2 Secretaria

Corresponde a la Secretaria:

1. Recibir y registrar solicitudes.
2. Proporcionar información general a la ciudadanía.
3. Organizar expedientes y documentación.
4. Elaborar documentos administrativos.
5. Llevar agendas y registros.
6. Apoyar en la organización logística de actividades.
7. Integrar evidencias.
8. Elaborar registros e informes preliminares.
9. Dar seguimiento a asuntos administrativos.
10. Informar a la Responsable sobre pendientes y solicitudes recibidas.

---

10. MODELO GENERAL DE OPERACIÓN

Las actividades de la Promotoría seguirán, de manera general, las siguientes etapas:

1. Identificación de necesidad

La necesidad puede surgir por:

1. Solicitud ciudadana.
2. Solicitud de una institución.
3. Programa municipal.
4. Campaña estatal o federal.
5. Acuerdo del Comité Municipal de Salud.
6. Calendario de actividades.
7. Situación de salud identificada en la comunidad.

2. Recepción y registro

La Secretaria registra la solicitud o actividad y la comunica a la Responsable.

3. Análisis

La Responsable determina si el asunto corresponde a la Promotoría y define las acciones que procedan.

4. Planeación

Se establecen las actividades, fechas, responsables, instituciones participantes y recursos necesarios.

5. Gestión

Se realizan las comunicaciones y gestiones necesarias con las áreas municipales o instituciones externas.

6. Ejecución

Se desarrolla la actividad programada.

7. Registro

Se documentan las acciones realizadas y, cuando corresponda, las personas beneficiarias.

8. Seguimiento

La Responsable verifica el cumplimiento de acuerdos y compromisos.

9. Informe

Se integra la información y se elaboran los reportes correspondientes.

---

11. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención podrá realizarse de manera presencial, telefónica o mediante los medios institucionales autorizados.

La atención seguirá, en términos generales, este proceso:

1. Recepción de la persona solicitante.
2. Identificación de la necesidad.

3. Proporcionar información general.
4. Registro de la solicitud cuando corresponda.
5. Determinar si el asunto corresponde a la Promotoría.
6. Orientar o canalizar.
7. Dar seguimiento cuando sea necesario.
8. Registrar el resultado.

Cuando una persona requiera atención médica, la Promotoría no sustituirá a los servicios médicos profesionales, sino que orientará o canalizará hacia la institución competente.

---

12. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Toda solicitud que requiera seguimiento deberá registrarse.

El registro podrá contener:

1. Fecha.
2. Nombre de la persona solicitante, cuando corresponda.
3. Medio de contacto, cuando sea necesario.
4. Tipo de solicitud.
5. Descripción del asunto.
6. Área o institución involucrada.
7. Acción realizada.
8. Fecha de seguimiento.
9. Resultado.
10. Observaciones.

La Secretaria llevará el registro administrativo y la Responsable determinará las acciones que correspondan.

---

13. OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

Las actividades podrán incluir:

1. Pláticas informativas.
2. Talleres.
3. Campañas.
4. Jornadas.

5. Actividades educativas.
6. Difusión de información preventiva.
7. Acciones comunitarias.
8. Actividades relacionadas con programas de salud.
9. Canalización y orientación.
10. Otras acciones autorizadas por el Ayuntamiento.

Para cada actividad se procurará establecer:

1. Objetivo.
2. Población objetivo.
3. Fecha.
4. Lugar.
5. Instituciones participantes.
6. Responsable.
7. Material necesario.
8. Registro de participantes o beneficiarios, cuando corresponda.
13. Evidencia de la actividad.
14. Resultado.

---

14. OPERACIÓN DE JORNADAS Y CAMPAÑAS DE SALUD

Para organizar una jornada o campaña:

Etapa 1. Planeación

La Responsable determina la actividad y sus objetivos.

Etapa 2. Coordinación

Se contacta a las instituciones y áreas participantes.

Etapa 3. Logística

La Secretaria apoya en:

1. Oficios.
2. Listas.
3. Convocatorias.
4. Material.
5. Espacios.
6. Horarios.

7. Registro.

Etapa 4. Difusión

Se coordina la difusión con el área municipal correspondiente.

Etapa 5. Ejecución

La actividad se desarrolla de acuerdo con la programación establecida.

Etapa 6. Registro

Se recopilan los datos y evidencias disponibles.

Etapa 7. Informe

La Responsable revisa los resultados y se integra el informe correspondiente.

---

15. OPERACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO DE TRANSPORTE

El Ayuntamiento publica como servicio de Salud el apoyo con transporte a hospitales de la Secretaría de Salud en Guadalajara los días lunes, miércoles y viernes. La cita se agenda en la oficina de Promotoría y se contempla el uso de tarjetón de citas; para primera cita o análisis se señala la presentación de hoja de traslado u orden de análisis.

15.1 Recepción de la solicitud

La persona interesada solicita el apoyo en la oficina de Promotoría de Salud.

15.2 Revisión de información

La Secretaria verifica la información y documentación que corresponda al servicio.

15.3 Registro

Se registra:

1. Nombre.
2. Fecha.

3. Institución de destino.
4. Tipo de cita o servicio.
5. Documentación presentada.
6. Fecha de traslado.
7. Observaciones.

15.4 Programación

La Secretaria integra la solicitud a la agenda de traslados y la comunica a la Responsable.

15.5 Validación

La Responsable revisa y da seguimiento a la programación conforme a las condiciones y disponibilidad del servicio.

15.6 Seguimiento

Se mantiene el control de las personas programadas y de los traslados realizados.

15.7 Registro final

Después del servicio se actualiza el registro correspondiente.

---

16. COORDINACIÓN CON INSTITUCIONES DE SALUD

La Promotoría podrá coordinar actividades con:

1. Secretaría de Salud.
2. Servicios de Salud de Jalisco.
3. Centros de Salud.
4. Hospitales.
5. Instituciones educativas.
6. Organizaciones sociales.
7. Otras instituciones públicas o privadas relacionadas con actividades de salud.

La coordinación podrá realizarse para:

1. Campañas.
2. Jornadas. o persona que pueda COMITÉ MUNICIPAL Promotoría participará, cuando corresponda, en oficial con los servicios que actualmente publica el Ayuntamiento. Así podemos hacer las fichas de cada servicio
3. Pláticas.
4. Talleres.
5. Capacitación.
6. Prevención.
7. Canalización.
8. Información.
9. Actividades comunitarias.

Las acciones deberán respetar las competencias de cada institución.

---

17. ORGANIZACIÓN DE PLÁTICAS Y TALLERES

Para solicitar u organizar una plática:

1. Se recibe la solicitud o se identifica la necesidad.
2. La Responsable determina el tema.
3. Se identifica la institución o persona que pueda impartirla.
4. Se acuerda fecha y lugar.
5. La Secretaria realiza el apoyo administrativo y logístico.
6. Se realiza la actividad.
7. Se registra la actividad.
8. Se integran evidencias.
9. Se incorpora al informe correspondiente.

Entre los temas podrán considerarse, conforme a los programas y necesidades vigentes:

1. Prevención de VIH/SIDA.
2. Prevención de enfermedades.
3. Prevención del suicidio.
4. Salud mental.
5. Hábitos saludables.
6. Otros temas autorizados.

18. ACCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

La Promotoría podrá proporcionar información general relacionada con:

1. Servicios de salud disponibles.
2. Campañas municipales.
3. Jornadas de salud.
4. Programas preventivos.
5. Instituciones de atención.
6. Requisitos de los servicios municipales.
7. Medios de contacto de instituciones competentes.

La información deberá proporcionarse de manera clara y sin sustituir la valoración o indicación de profesionales de la salud.

---

19. REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVIDADES

La Promotoría deberá mantener registros de las actividades realizadas.

1. Como mínimo, podrán llevarse:
2. Registro de solicitudes.
3. Registro de actividades.
4. Registro de pláticas.
5. Registro de jornadas.
6. Registro de campañas.
7. Registro de traslados.
8. Registro de reuniones.
9. Registro de oficios enviados y recibidos.
10. Registro de acuerdos.
11. Archivo de evidencias.

Los registros deberán mantenerse ordenados y disponibles para las revisiones administrativas que correspondan.

---

20. ELABORACIÓN DE INFORMES

La Responsable coordinará la integración de los informes de actividades.

La Secretaria apoyará en la recopilación y organización de la información.

Los informes podrán contener:

1. Periodo que se informa.
2. Actividades realizadas.
3. Fecha.
4. Lugar.
5. Población beneficiada.
6. Instituciones participantes.
7. Resultados.
8. Evidencias.
9. Observaciones.
10. Actividades pendientes.

El informe deberá ser revisado por la Responsable antes de su entrega.

---

21. MANEJO Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN

El personal deberá proteger la información que contenga datos personales.

En particular, cuando se maneje información relacionada con:

1. Personas usuarias.
2. Citas.
3. Traslados.
4. Resultados de pruebas.
5. Información médica proporcionada por las instituciones.
6. Datos de contacto.
7. Documentación personal.

La información únicamente deberá utilizarse para los fines institucionales correspondientes y deberá mantenerse bajo las medidas de seguridad aplicables.

---

22. COORDINACIÓN CON EL COMITÉ MUNICIPAL DE SALUD

La Promotoría participará, cuando corresponda, en las actividades del Comité Municipal de Salud.

Podrá apoyar en:

1. Convocatorias.
2. Reuniones.
3. Minutas.
4. Seguimiento de acuerdos.
5. Organización de actividades.
6. Integración de información.
7. Seguimiento de compromisos.

La participación se realizará conforme al Reglamento del Comité Municipal de Salud vigente.

---

23. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Responsable realizará periódicamente una revisión de las actividades del área para identificar:

1. Actividades realizadas.
2. Actividades pendientes.
3. Solicitudes atendidas.
4. Solicitudes pendientes.
5. Campañas realizadas.
6. Jornadas realizadas.
7. Personas beneficiadas.
8. Instituciones participantes.
9. Problemas encontrados.
10. Necesidades de mejora.

Los resultados podrán utilizarse para modificar la programación del área.

---

24. INDICADORES DE OPERACIÓN

Para evaluar el funcionamiento de la Promotoría podrán utilizarse, entre otros, los siguientes indicadores:

Indicador	Forma de medición
Solicitudes atendidas	Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas
Actividades realizadas	Número de actividades realizadas
Pláticas realizadas	Número de pláticas realizadas
Jornadas realizadas	Número de jornadas realizadas
Personas beneficiadas	Total de personas beneficiadas
Traslados realizados	Número de traslados efectuados
Campañas realizadas	Número de campañas realizadas
Informes entregados	Informes entregados / informes programados
Solicitudes con seguimiento	Solicitudes con seguimiento / solicitudes recibidas

Los indicadores podrán modificarse de acuerdo con los programas, metas y requerimientos de la Administración Municipal.

---

25. MEJORA CONTINUA

La Promotoría deberá procurar la mejora continua de sus actividades mediante:

1. Revisión periódica de sus procedimientos.
2. Identificación de necesidades de la ciudadanía.
3. Seguimiento de quejas y sugerencias.
4. Evaluación de resultados.
5. Coordinación con instituciones de salud.
6. Actualización de registros.
7. Capacitación del personal.
8. Actualización de los manuales cuando sea necesario.

---

26. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Fecha	Descripción	Responsable
Octubre 2026	Manual de Operación	Promotoría de Salud

APROBACIÓN

VALIDÓ

Contraloría Municipal

ELABORÓ: Adriana Paulina Pérez Santana

AUTORIZO: Dra. María Esther Torres Magaña

PROMOTORIA DE SALUD GOBIERNO MUNICIPAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS 2024-2027 UNIÓN DE TULA, JALISCO

PRESIDENCIA ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE UNION DE TVLA, JALISCO

ADMINISTRACIÓN 2024-2027