



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Secretaría de Fomento Económico

Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	L.N.I. Brenda Flores Silva	L.A.E. Efraín Chávez San Juan	Ing. Juan García Mellado	1-1
Firma				
Fecha	02-04-2018	02-05-2018		

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita hacer más eficiente los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Protección al Consumidor (PROFECO)
- Ley Federal de Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo Hgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016 - 2020
- Reglas de Operación de Programa de Inclusión Social PROSPERA
- Reglas de Operación de Programa Pensión para Adultos Mayores 65 y Más
- Reglas de Operación de Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia
- Reglas de Operación de Programa Lechería LICONSA

Misión y Visión

Misión

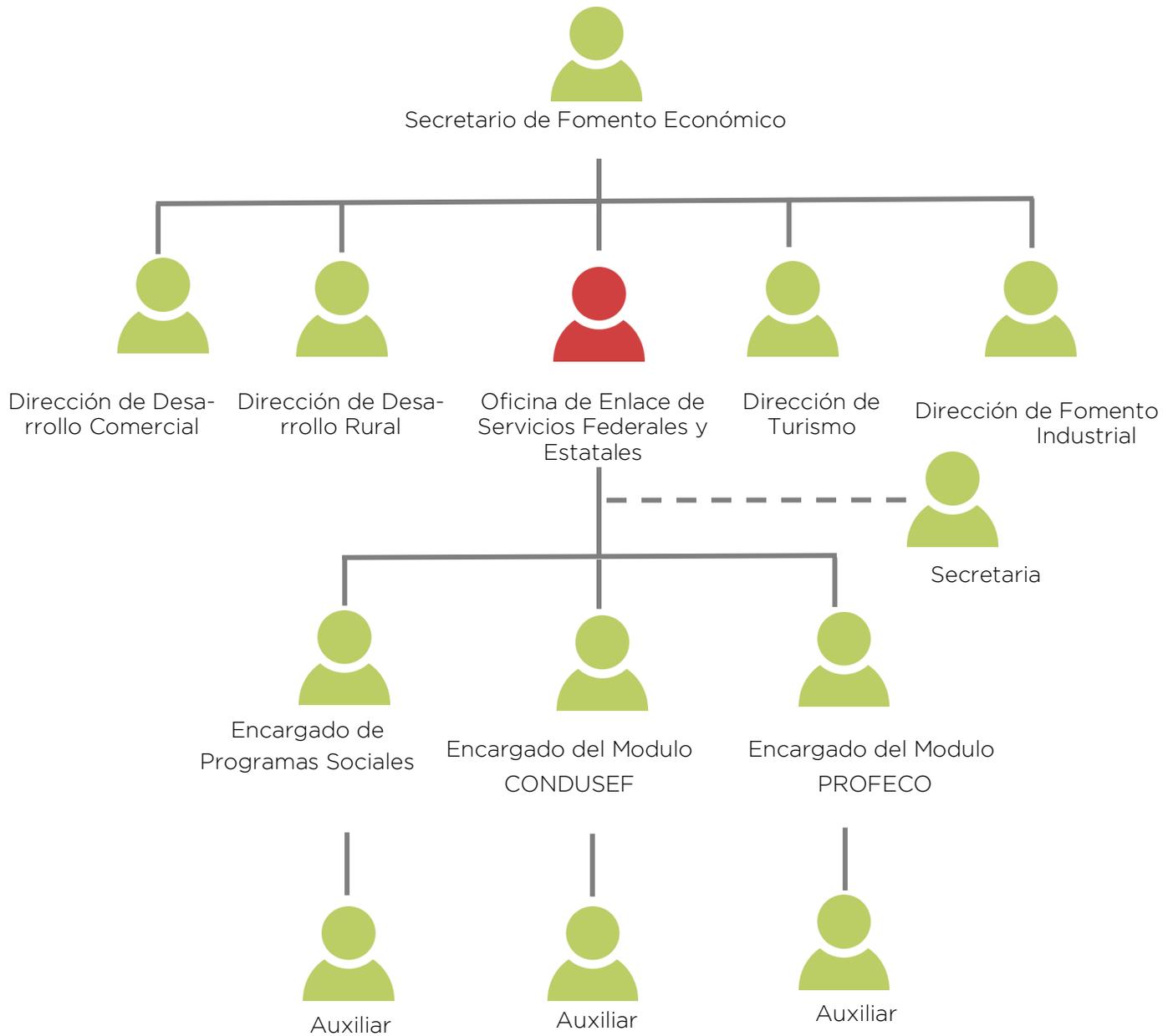
Ser el enlace entre los servicios que prestan algunas dependencias y/o programas federales y estatales a la población de Tulancingo de Bravo Hidalgo, aprovechando al máximo las capacidades humanas, materiales y financieras con que cuenta la Oficina, buscando siempre la profesionalización de las actividades públicas que se prestan.

Visión

Hacer de la oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales una dirección que contribuya junto con Programas Sociales Federales a mejorar el bienestar económico y social de la familias, el de adultos mayores, el de familias con jefatura femenina fallecida que tengan hijos de hasta 23 años registrados en el sistema educativo y que personas con ingresos bajos puedan consumir leche fortificada de calidad a un costo simbólico, coadyuvando al cumplimiento efectivo de derechos sociales.

Igualmente promover el derecho de los consumidores para lograr relaciones comerciales equitativas, difundir la educación y transparencia financiera con el fin de que la población del municipio tome decisiones informadas sobre: beneficios, costos y riesgos de los servicios que las instituciones financieras ofrecen.

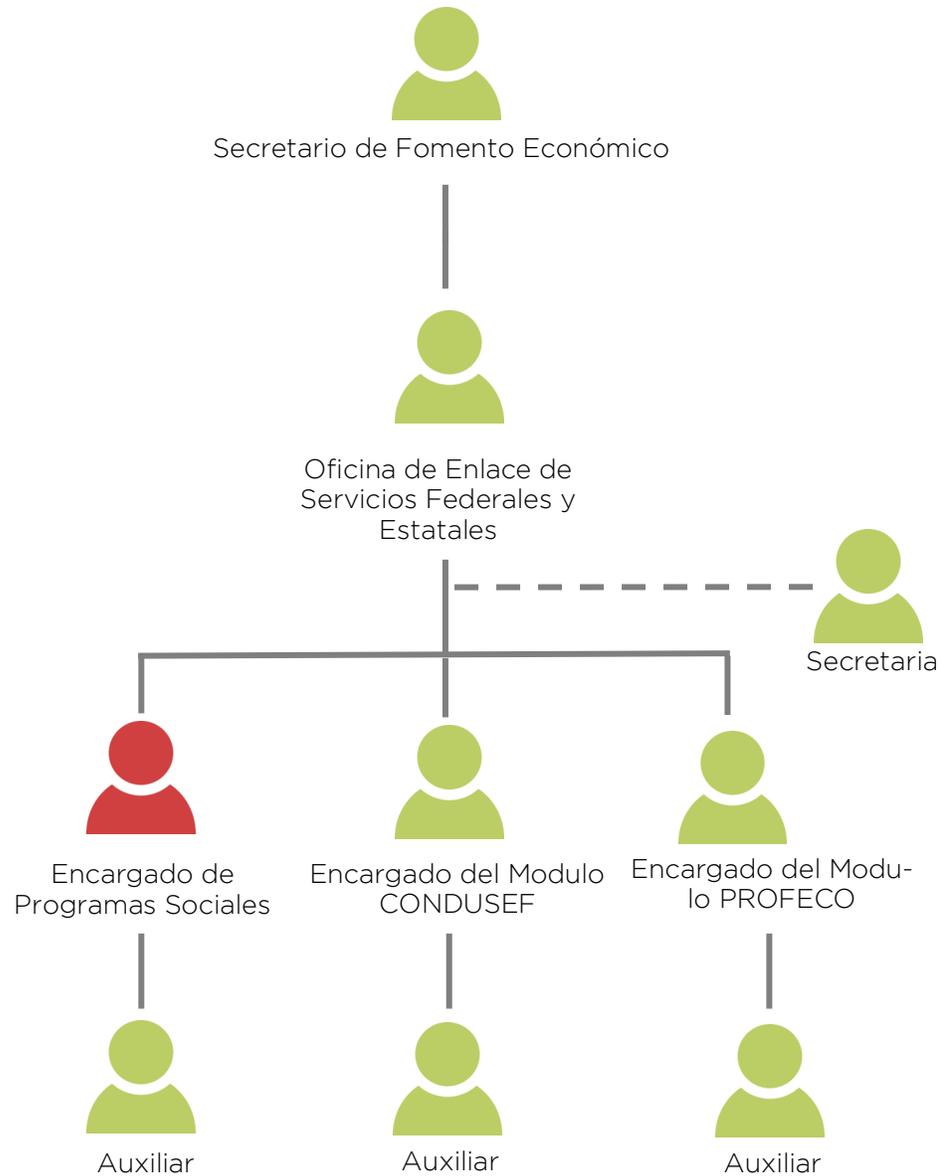
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Código:	
Formación :	Licenciatura en administración pública, derecho o carrera a fin.		
Experiencia recomendada:	Experiencia en gestión, legislación de protección al consumidor, protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, trabajo en equipo, liderazgo, conocimiento de reglas de operación de programas sociales y funcionamiento de la administración pública municipal.		
Reportar a:	Secretaría de Fomento Económico		
Le reportan:	Enlaces, encargados, auxiliares y secretaria.		
Funciones:	Atender de manera personal a la ciudadanía que así lo solicita;		
	Coordinar la operación de los Programas Federales y Estatales; proporcionándoles espacio físico, mobiliario, seguridad y protección civil demás apoyos que soliciten;		
	Reuniones con los enlaces de los programas para hacer evaluaciones, conocer problemáticas y necesidades para darles solución;		
	Asistir (caundo su agenda se lo permita) a las sedes cuando se lleva a cabo las entregas de apoyos de los programas para conocer problemáticas y necesidades de la ciudadanía y brindar soluciones;		
	Buscar el establecimiento de convenios con las dependencias de los diferentes órdenes de gobierno para atraer servicios externos que sean necesarios;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias;		
	Rendir mensualmente al Presidente Municipal un informe de sus actividades.		

Organigrama



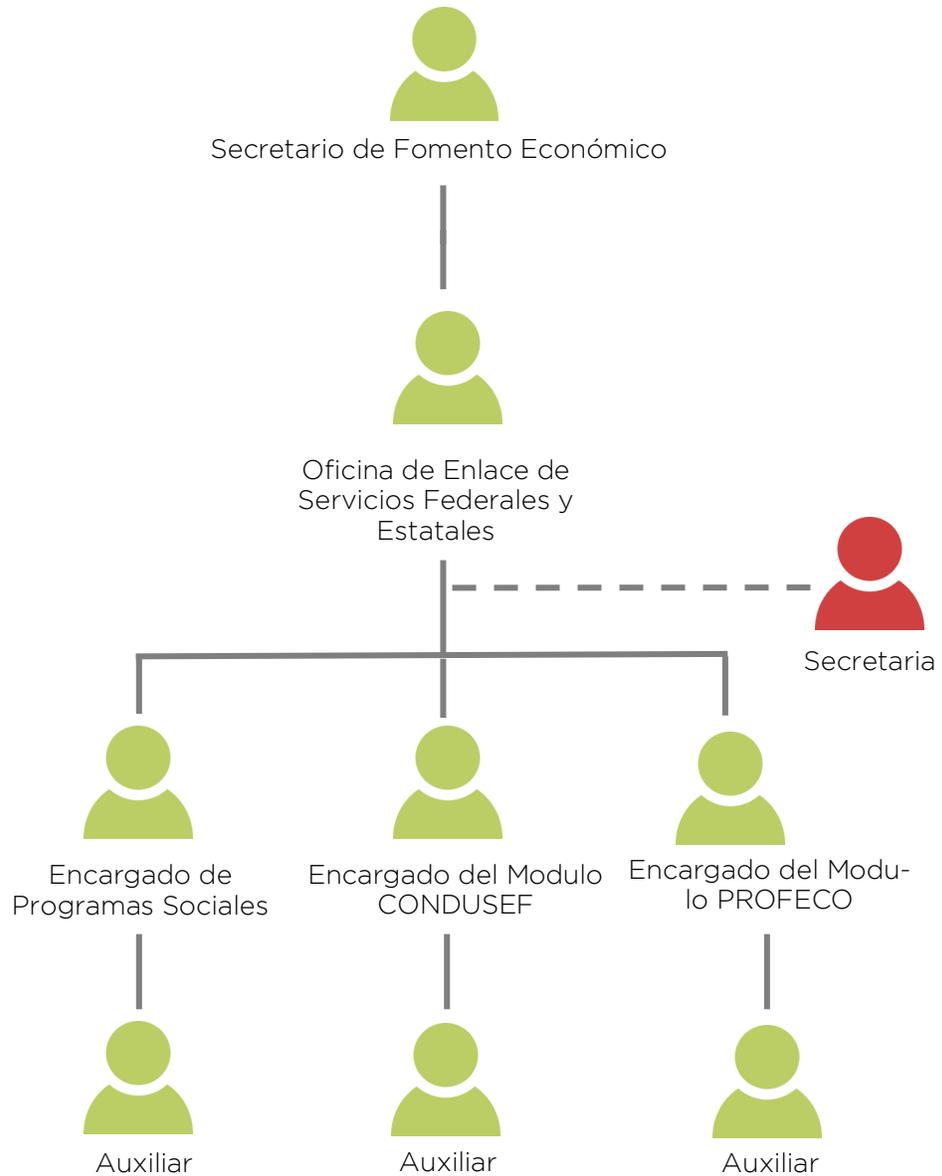
Descripción de puestos

Puesto:	Encargada de Programas Sociales	Código:	
Formación :	Licenciatura o carrera trunca en el área económico administrativas o humanidades		
Experiencia recomendada:	Conocimientos intermedios en paquetería office, logística, ofimática, archivo, relaciones humanas (contacto directo con personas vulnerables) y organización de oficinas.		
Reportar a:	Director de oficina de enlace de servicios Federales y Estatales		
Le reportan:	Secretaria y auxiliar		
Funciones:	Apoyar en la realización de las actividades de la Dirección;		
	Formular y elaborar correspondencia interna y externa de la oficina Enlace;		
	Depurar, clasificar, controlar, archivar sellar y foliar documentos y correspondencia;		
	Llevar la agenda de actividades de la oficina Enlace;		
	Organizar la agenda del Titular, con citas puntuales;		
	Intervenir en la elaboración del levantamiento del inventario de la Dirección;		
	Entregar la documentación requerida por el Jefe inmediato de manera oportuna;		
	Responder por la aplicación de métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo;		
	Asistir (en representación del Enlace Municipal) a las sedes cuando se lleva a cabo las entregas de apoyos de los programas para conocer problemáticas y necesidades de los beneficiarios, brindar soluciones y realizar un reporte;		
	Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica pregunta sobre los distintos programas Federales y Estatales que se manejan en esta área.		
	Convocar al personal de las tres áreas de la Oficina de Enlace a las reuniones ,y/o eventos que nuestra secretaria nos requiere, así como darles las instrucciones o notificaciones que nuestro director nos encomienda;		
Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias;			

Descripción de puestos

Funciones:	Realizar un reporte de manera quincenales de las actividades llevadas a cabo;
	Realizar las evaluaciones trimestrales y anuales;
	Actualizar los manuales de organización y procedimientos de las 3 áreas de la Oficina de Enlace;
	Actualizar padrones de beneficiarios del programa pensión para adulto mayor 65 y más modalidad giro nacional y modalidad holograma, padrón de vocales del programa de inclusión social prospera, beneficiarios del programa seguro de vida para jefa de familias y padrón de Lechería Liconsa.

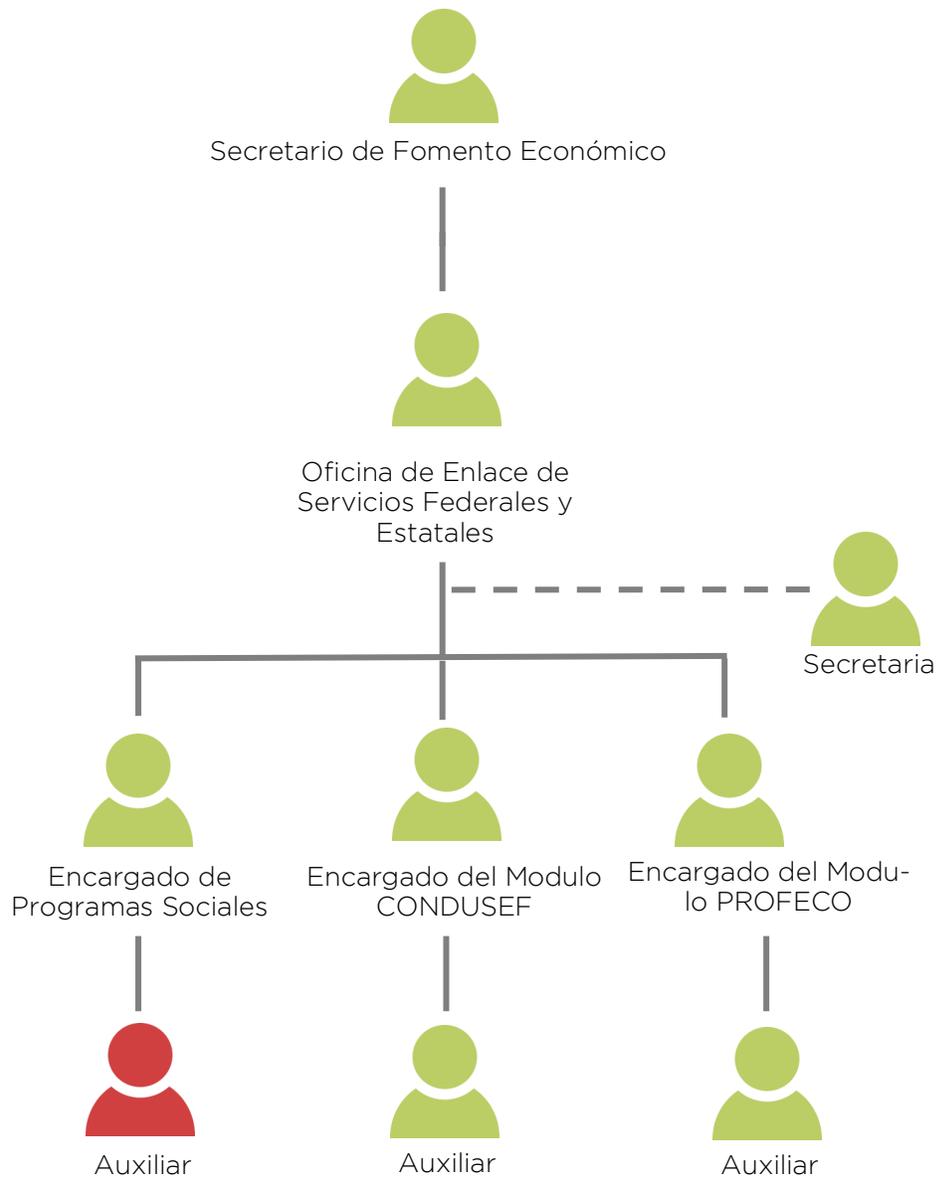
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Secretaria	Código:	
Formación :	Nivel mínimo de bachillerato o carrera comercial		
Experiencia recomendada:	Conocimientos en mecanografía, computación, archivo, redacción y organización de oficinas.		
Reportar a:	Director de oficina de enlace de servicios Federales y Estatales y Encargada de Programas Sociales		
Le reportan:	N/A		
Funciones:	Apoyar en la realización de las actividades de la Dirección;		
	Atender y contestar en tiempo y forma las llamadas telefónicas, recibir correspondencia interna y externa;		
	Brindar información a la población que la solicite sobre las actividades que se realizan en la Dirección;		
	Elaborar correctamente las requisiciones de papelería y vales de gasolina;		
	Realizar las actividades que le encomiende el jefe inmediato;		
	Realizar convocaría para la entrega de apoyos del programa pensión para adultos mayores 65 y más, en las distintas colonias y comunidades de Tulancingo a través de llamadas telefónicas;		
	Actualizar números telefónicos de beneficiarios del programa 65 y más y del programa seguro de vida para jefas de familia;		
	Llamar telefónicamente cada bimestre a los responsables del programa seguro de vida para jefas de familia, proporcionándoles su numero de folio para que puedan cobrar su apoyo en el Banco;		
	Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica pregunta sobre los distintos programas Federales y Estatales que se manejan en esta área;		
	Apoyar en ambas modalidades en las entregas de apoyo del programa 65 y mas, en cabecera Tulancingo.		

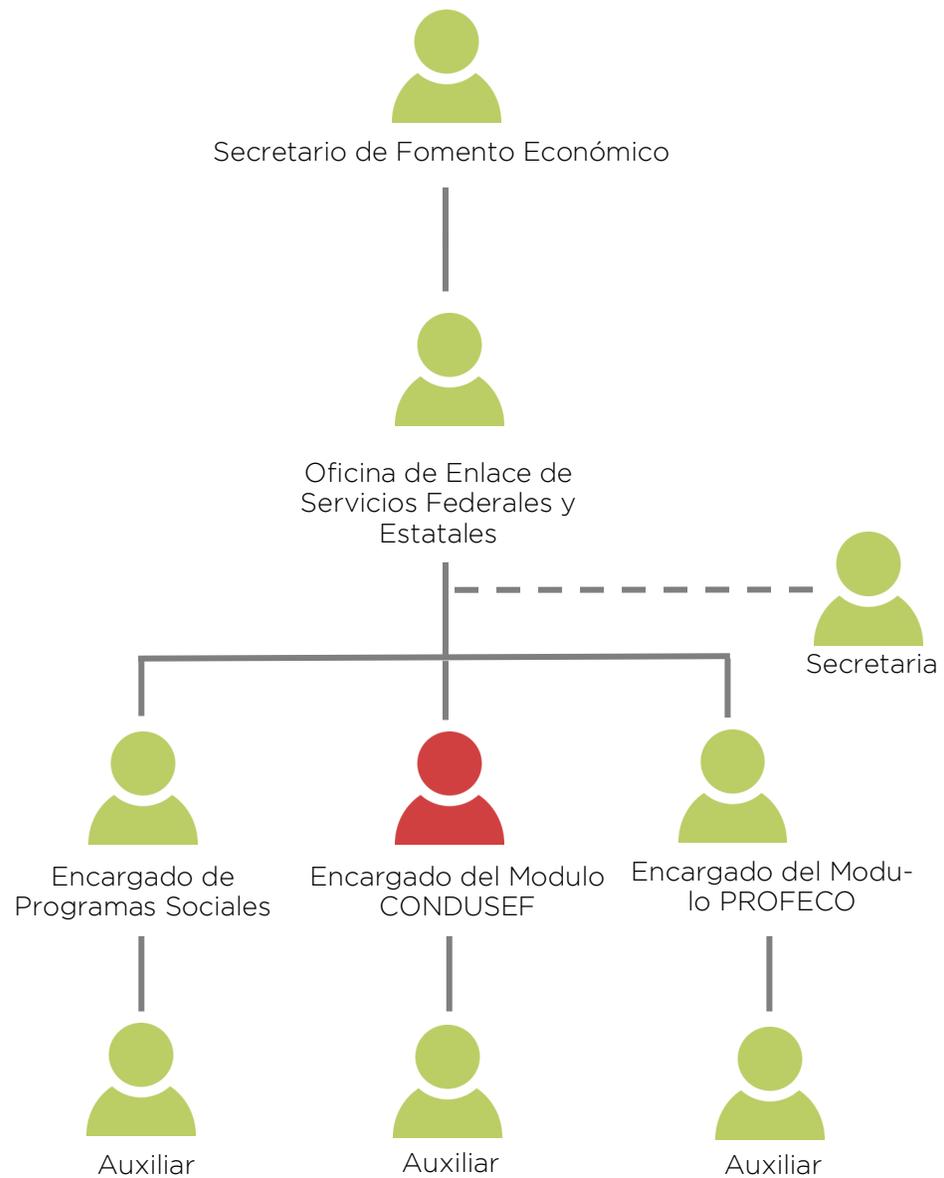
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Auxiliar	Código:	
Formación :	Nivel mínimo bachillerato o carreta técnica.		
Experiencia recomendada:	Conocimientos en mecanografía, computación, archivo, redacción y organización de oficinas y atención a ciudadanía.		
Reportar a:	Director de oficina de enlace de servicios Federales y Estatales y a Encargada de Programas Sociales		
Le reportan:	N/A		
Funciones:	Apoyar en la realización de las actividades de la Dirección;		
	Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica pregunta sobre los distintos programas Federales y Estatales que se manejan en esta área;		
	Asistir como apoyo de manera bimestral a las sedes de los programas sociales y realizar un reporte de las entregas de apoyos;		
	Realizar trabajo de campo;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias.		

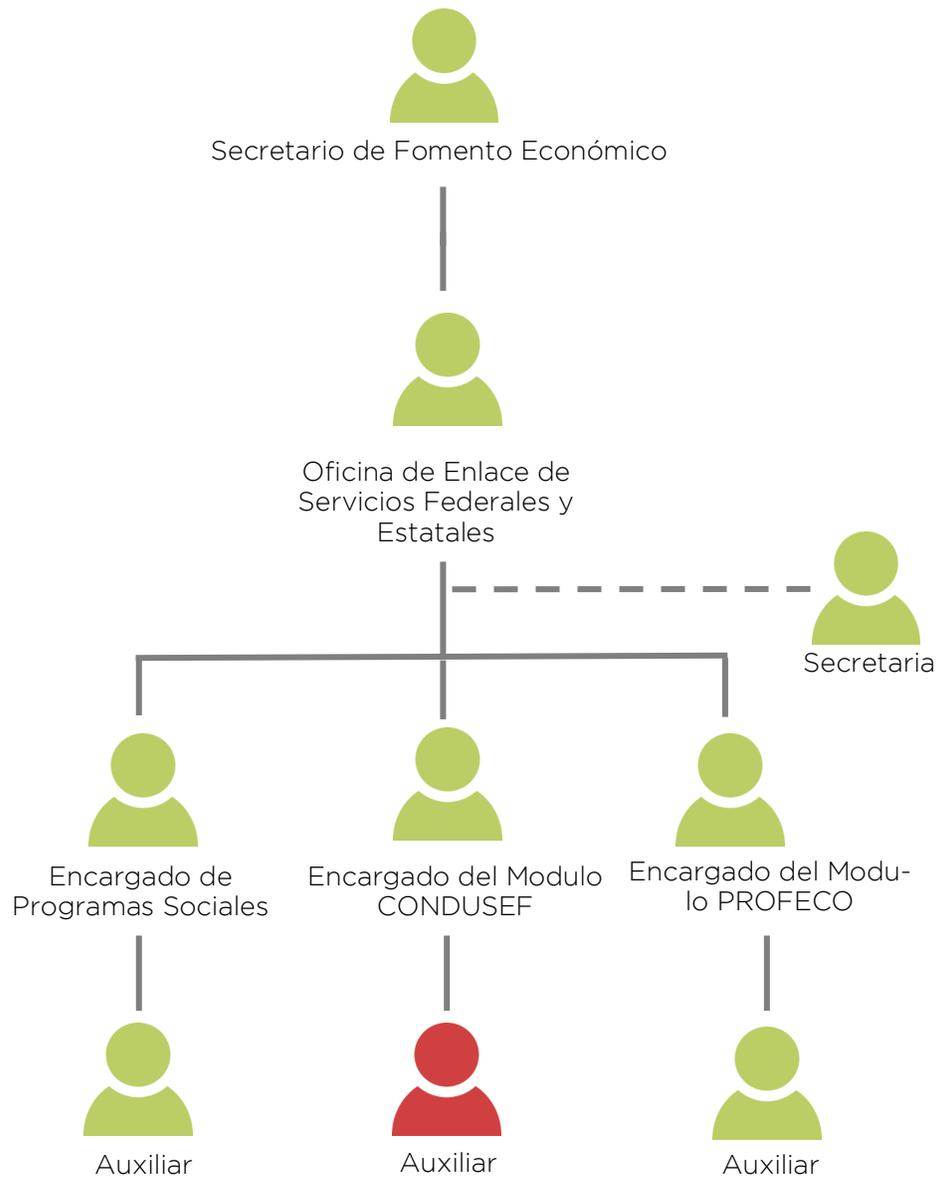
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Encargado Modulo CON-DUSEF	Código:	
Formación :	Licenciatura o carrera trunca en administración publica o derecho.		
Experiencia recomendada:	Experiencia en las disposiciones sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros y la normatividad que rige la actividad La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, conocimientos intermedios de computación y manejo de redes sociales, excelente trato con la ciudadanía, liderazgo, capacidad de redacción y organización de oficinas.		
Reportar a:	Director de Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales		
Le reportan:	Auxiliar		
Funciones:	Informar y atender las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros, así mismo enviarlas a CONDUSEF en la ciudad de Pachuca de Soto Hidalgo e informar a los usuarios que la resolución de las mismas abarcan un lapso entre 20 y 30 días para su resolución;		
	Realizar en coordinación con la delegación estatal CONDUSEF campañas de difusión a la ciudadanía así mismo capacitación a diferentes instituciones educativas;		
	Realizar conferencias, buscando una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras;		
	Buscar el acercamiento con la ciudadanía Tulancinguense a través de página web, redes sociales y hacerles saber sus derechos como usuarios de servicios financieros;		
	Realizar la clasificación de archivos;		
	Rendir de manera quincenal informe de actividades;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias.		

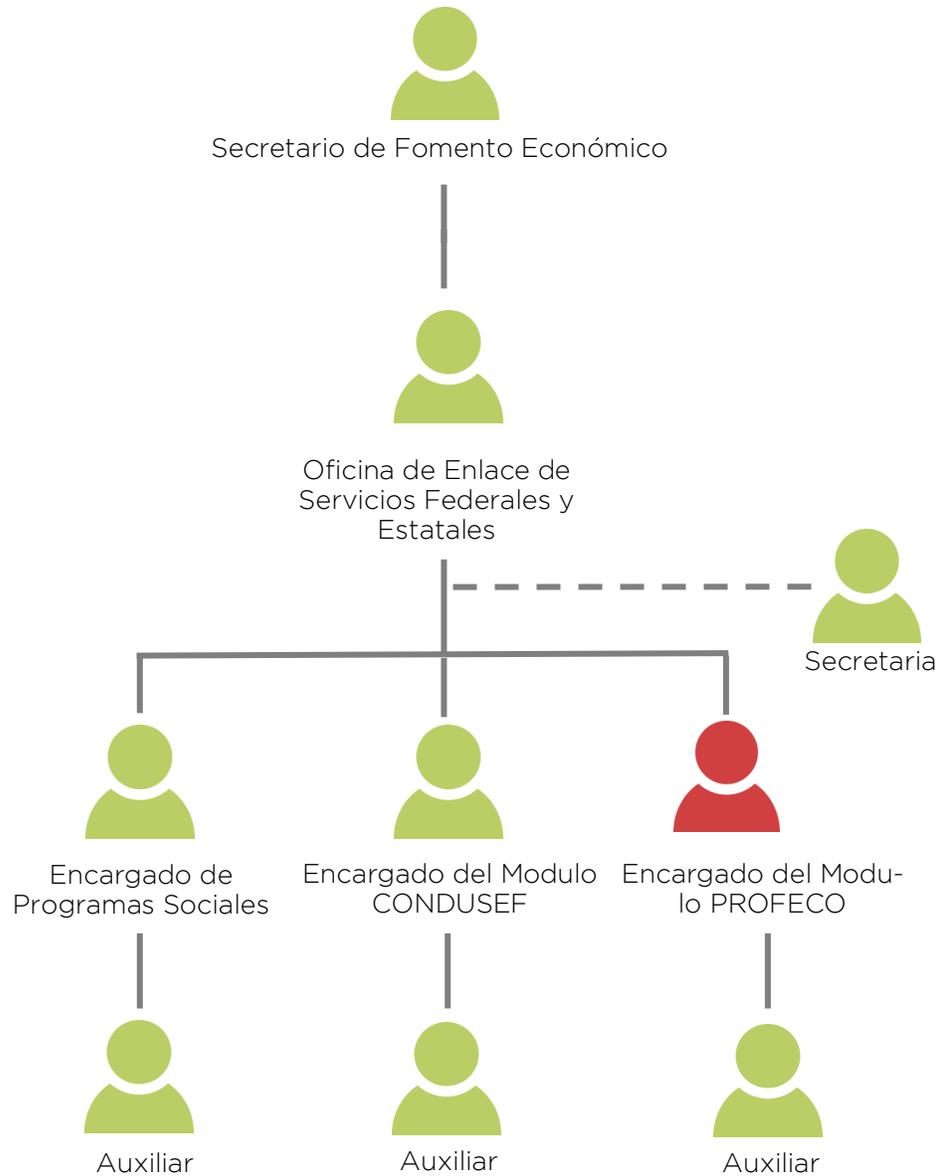
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Auxiliar	Código:	
Formación :	Nivel mínimo bachillerato o carreta técnica.		
Experiencia recomendada:	Conocimientos en mecanografía, computación, archivo, redacción y atención a ciudadanía.		
Reportar a:	Encargado de Modulo CONDUSEF y como apoyo también a PROFECO		
Le reportan:	N/A		
Funciones:	Apoyar en la realización de las actividades del modulo CONDUSEF;		
	Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica que pregunta sobre los posibles riesgos financieros;		
	Realizar oficios, requisiciones , vales de gasolina y toda la correspondencia interna de CONDUSEF;		
	Archivar las correspondencia interna y externa;		
	Atender y responde el teléfono de manera oportuna así como tomar recados para el modulo PROFECO;		
	Llevar el registro de las personas atendidas indicando el asunto y status;		
	Apoyar en lo que le solicite el modulo PROFECO;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias.		

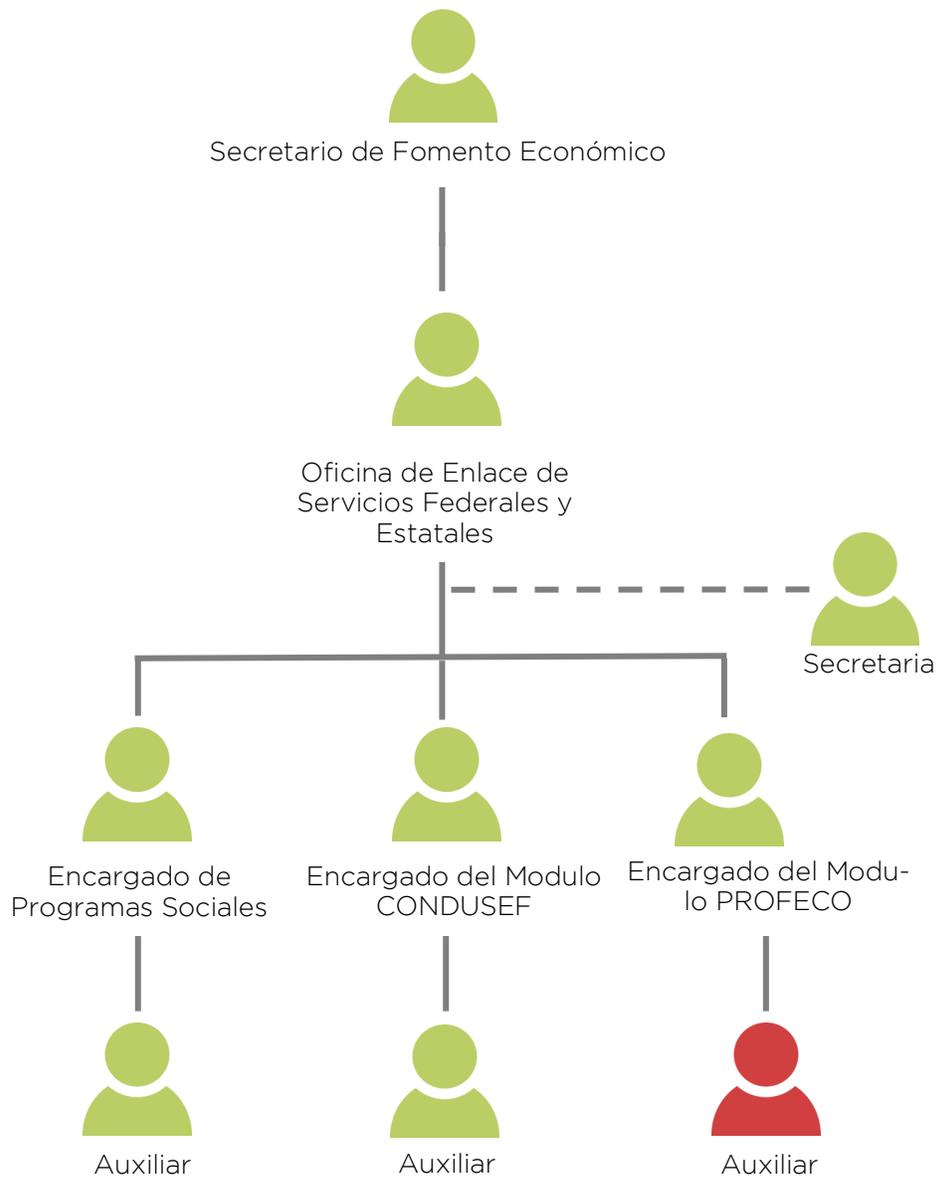
Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Encargado Modulo PRO-FECO	Código:	
Formación :	Licenciatura o carrera trunca en administración pública o derecho.		
Experiencia recomendada:	Experiencia en legislación de protección al consumidor, excelente capacidad de negociación, conocimiento intermedios en informática y redes sociales y experiencia en la organización de oficinas.		
Reportar a:	Director de Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales		
Le reportan:	Auxiliar		
Funciones:	PROFECO ofrece asesorías, recibe y gestiona quejas en materia de consumidor, inicia procedimientos por infracciones a la ley en materia de servicios;		
	Canalizar quejas de la ciudadanía dar seguimiento al proceso con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores;		
	Buscar el acercamiento con la ciudadanía Tulancinguense a través de conferencias, página Web y redes sociales y difundir sus derechos como consumidores;		
	Realizar conciliaciones entre proveedores de productos y servicios con los consumidores;		
	Supervisa los procedimientos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos;		
	Realizar la clasificación de archivos;		
	Rendir reportes de manera quincenal sobre las actividades realizadas;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias.		

Organigrama



Descripción de puestos

Puesto:	Auxiliar	Código:	
Formación :	Nivel mínimo bachillerato o carreta técnica.		
Experiencia recomendada:	Conocimientos en mecanografía, computación, archivo, redacción y organización de oficinas y atención a ciudadanía.		
Reportar a:	Encargado de Modulo PROFECO		
Le reportan:	N/A		
Funciones:	Apoyar en la realización de las actividades del modulo PROFECO;		
	Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica;		
	Realizar oficios, requisiciones , vales de gasolina y toda la correspondencia interna de PROFECO;		
	Archivar las correspondencia interna y externa;		
	En ausencia del titular del modulo, dar seguimiento a las quejas emitidas;		
	Llevar el registro de las personas atendidas indicando el asunto y status;		
	Apoyar en lo que le solicite el modulo CONDUSEEF;		
	Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaria de Fomento Económico en la realización de sus ferias.		



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020

