



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Fomento Económico
Oficina de Enlace de Servicios Federales y
Estatales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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 propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, 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.

Objetivo del Manual

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan, sistematizando las principales funciones que se realizan en la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales y que describa los procedimientos de cada una de las distintas áreas que la integran como son: el módulo de atención de PROFECO módulo de atención de CONDUSEF y el área de Programas Sociales; logrando así alcanzar las metas y objetivos institucionales.

Dando conocer el funcionamiento interno, la descripción de tareas así como los requerimientos de cada puesto y el responsable en cada tarea, motivo por el cual el presente manual puede ser utilizado como herramienta para el análisis de procedimientos, pues es una forma de determinar responsabilidades administrativas y funcionales así como evitar la alteración de protocolos establecidos.

Marco Jurídico Administrativo

- 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 Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016—2020
- Reglas de Operación de Programa de Inclusión Social Prospera ejercicio 2017
- Reglas de Operación de Programa Pensión para Adultos Mayores 65 y mas ejercicio 2017
- Reglas de Operación de Programa Seguro de Vida Para Jefas de Familia ejercicio 2017
- Reglas de Operación de Programa Lecherías Liconsa 2017

Procedimiento 1

ATENCIÓN DE CIUDADANOS QUE DESEAN INGRESAR AL PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL “PROSPERA”

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para la atención de las personas que llegan a las instalaciones de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo., solicitando su incorporación al Programa de Inclusión Social Prospera

1.2 Alcance

A todo ciudadano del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo que se presente en la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales en el Área de Programas Sociales, que expresen querer inscribirse al programa de prospera.

1.3 Responsabilidades.

1.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para hacer llegar la información recabada a la delegación estatal de Prospera.
- Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.

1.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Informar a las personas que asisten a la oficina de enlace y que desean pertenecer al programa de inclusión social prospera , que la oficina de enlace no tiene la facultad de inscribir al programa federal y que el tomar sus datos no es garantía de que van a entrar a dicho programa.
- Capturar los datos de las personas en un formato recabando la información como nombre, dirección, teléfono y estatus social.
- Entregar mediante oficio dirigido al delegado estatal de prospera la solicitud por parte del municipio para que personal de prospera realice los CUIS al listado anexo de las per-

Procedimiento 1

sonas que acudieron a la Oficina de Enlace expresando su deseo de pertenecer al programa.

1.4 Políticas de Operación

1.4.1 Tomar los datos únicamente de los habitantes del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

1.4.2 informar a las personas que solicitan inscribirse a “Prospera” que es un Programa Federal y nos apegamos a sus reglas de operación.

1.5 Formatos

FORMATO F-1

No.	Nombre	Dirección	Teléfono	Status

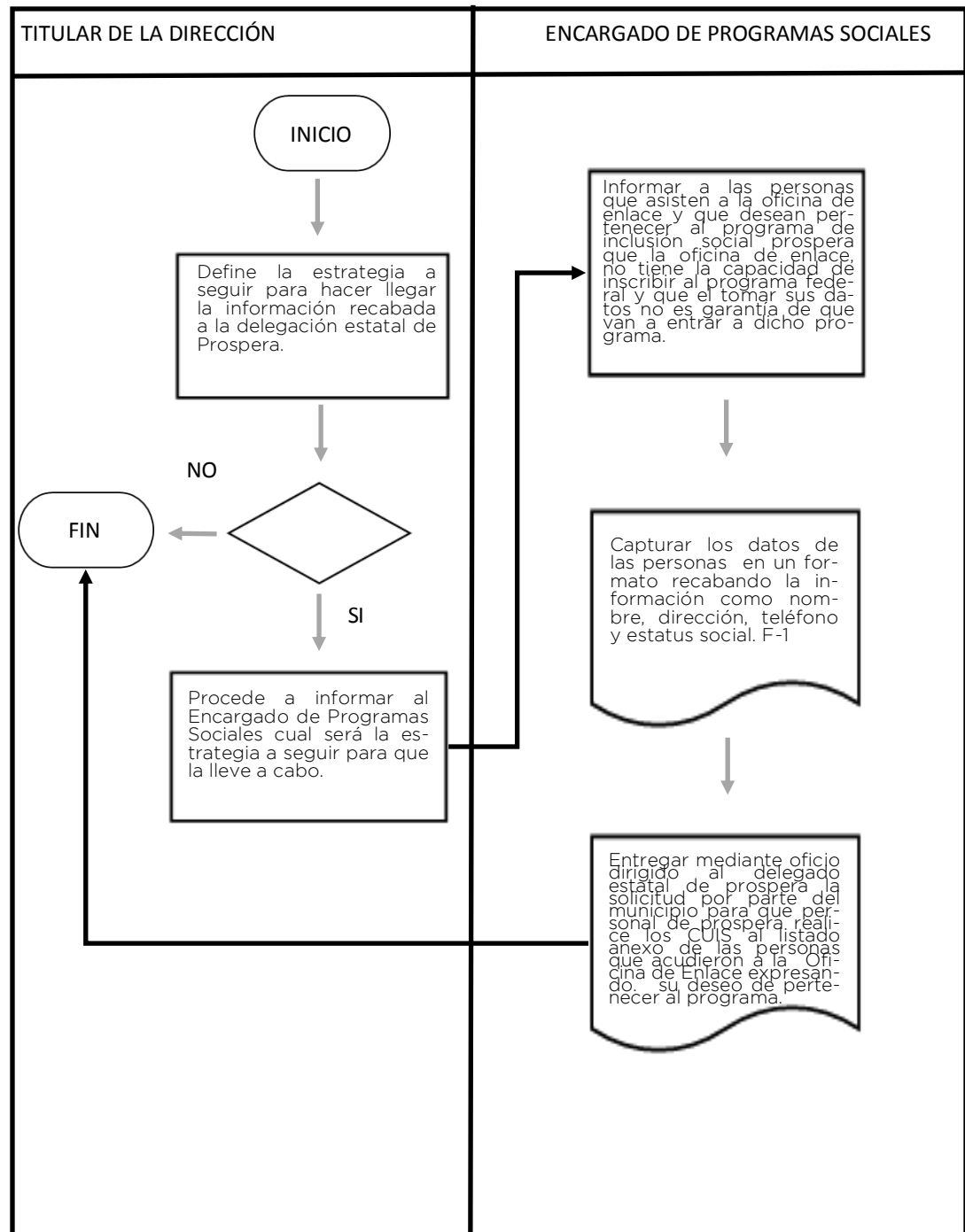
1.6 Definiciones

CUIS= Cuestionario Único de Información Socioeconómica.

Procedimiento 1

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para hacer llegar la información recabada a la delegación estatal de Prospera.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.	N/A
3	Encargado de programas sociales	Informar a las personas que asisten a la oficina de enlace y que desean pertenecer al programa de inclusión social prospera que la oficina de enlace, no tiene la capacidad de inscribir al programa federal y que el tomar sus datos no es garantía de que van a entrar a dicho programa.	N/A
4	Encargado de programas sociales	Capturar los datos de las personas en un formato recabando la información como nombre, dirección, teléfono y estatus social.	F-1
5	Encargado de programas sociales	Entregar mediante oficio dirigido al delegado estatal de prospera la solicitud por parte del municipio para que personal de prospera realice los CUIS al listado anexo de las personas que acudieron a la Oficina de Enlace expresando su deseo de pertenecer al programa.	N/A

Flujograma



Procedimiento 2

COLABORACIÓN EN LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL “PROSPERA”

Procedimiento 2

2.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir cada bimestre en la entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Inclusión Social Prospera.

2.2 Alcance

A las beneficiarias de la micro zona 7 del Programa de Inclusión Social Prospera del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo (Santa Ana Hueytlalpan, Santa María Asunción, Cebolletas, Huapalcalco, Jaltepec, Javier Rojo Gómez y Tulancingo).

2.3 Responsabilidades.

2.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Estatal de Prospera para llevar a cabo la entrega de apoyos monetarios en cada una de las sedes.
- Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.
- Asistir a la entrega de apoyos cada bimestre en cada una de las 7 sedes como Enlace Municipal.

2.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Proporcionar espacio físico que cuente con servicios públicos para llevar a cabo la entrega de apoyos en cada una de las 7 sedes que permita a las titulares resguardarse de las inclemencias del clima.
- Proporcionar elementos de seguridad para resguardar la zona durante el evento de entrega de apoyos.

Procedimiento 2

- Proporcionar mobiliario y equipo de sonido
- Gestionar que a 200 metros a la redonda de la mesa de entrega de apoyos no se instalen mercados ambulantes, tianguis o comercios clandestinos.
- Realizar los reportes bimestrales de las entregas de apoyos de cada una de las sedes.

2.4 Políticas de Operación

2.4.1 El calendario con las fechas de entrega de apoyo será recibido mínimo con una semana de anticipación.

2.4.2 Notificarnos cualquier cambio en las fechas de entrega mínimo tres días hábiles antes

2.5 Formatos

FORMATO F-2

ENTREGA DE APOYO MONETARIO DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL PROSPERA		
BIMESTRE:	FECHA	SEDE:
Día:	Mes:	Año:
Convocadas:	Asistieron:	faltaron:
Personal de SEDESOL		
Personal de BANSEFI:		
Seguridad Pública		
logística		
Protección Civil:		
Foto del evento		

Procedimiento 2

2.5 Formatos

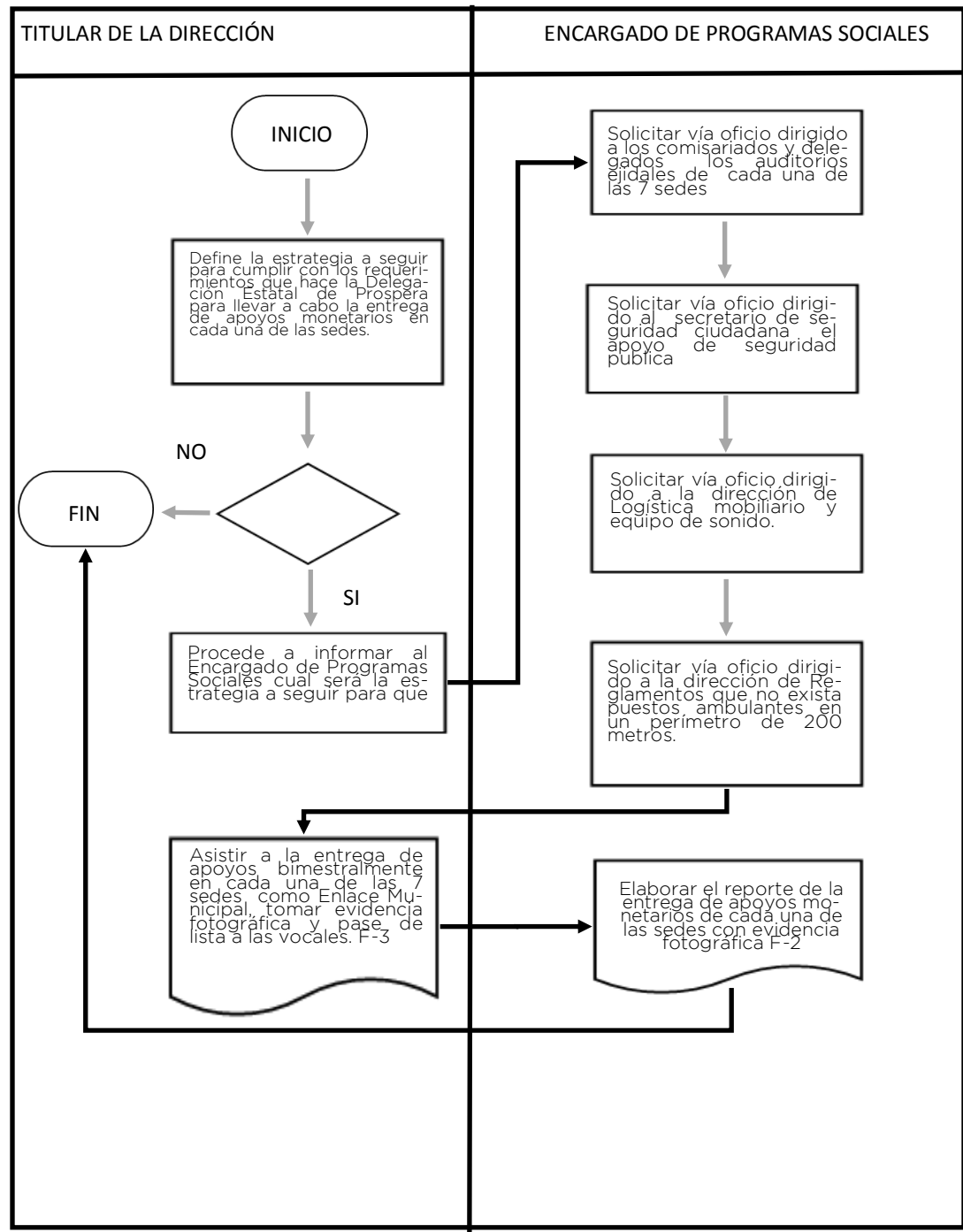
FORMATO F-3

	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO. SECRETARIA DE FOMENTO ECONOMICO DIRECCION OFICINA DE ENLACE DE SERVICIOS FEDERALES Y ESTATALES PROGRAMA INCLUSION SOCIAL "PROSPERA" SEDE _____ BIMESTRE _____			
FECHA _____				
NOMBRE	LOCALIDAD	VOCAL	TELEFONO	FIRMA

Procedimiento 2

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Estatal de Prospera para llevar a cabo la entrega de apoyos monetarios en cada una de las sedes.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.	N/A
3	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Asistir a la entrega de apoyos bimestralmente en cada una de las 7 sedes como Enlace Municipal, tomar evidencia fotográfica, datos estadísticos y pase de lista a las vocales.	F-3
4	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido a los comisariados y delegados los auditorios ejidales de cada una de las 7 sedes	N/A
5	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido al secretario de seguridad ciudadana el apoyo de seguridad pública en cada una de las sedes.	N/A
6	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido a la dirección de Logística mobiliario y equipo de sonido para cada una de las sedes.	N/A
7	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido a la dirección de Reglamentos que no exista puestos ambulantes en un perímetro de 200 metros.	N/A
8	Encargado de programas sociales	Elaborar el reporte de la entrega de apoyos monetarios de cada una de las sedes con evidencia fotográfica	F-2

Flujograma



Procedimiento 3

ATENCIÓN DE CIUDADANOS QUE DESEAN INGRESAR AL PROGRAMA PENSION PARA ADULTOS MAYORES 65 Y MÁS

Procedimiento 3

3.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para la atención de las personas que llegan a las instalaciones de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo., solicitando su incorporación al Programa Pensión para el Adulto Mayor 65 y más.

3.2 Alcance

A todo adulto mayor del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo que se presente en la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales en el Área de Programas Sociales, que expresen querer inscribirse al programa de 65 y más.

3.3 Responsabilidades.

3.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para hacer llegar la información recabada a la Delegación Federal de la Sedesol en Hidalgo .
- Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.

3.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Informar a las personas que asisten a la oficina de enlace y que desean pertenecer al programa de pensión para adulto mayor 65 y más, que no tiene la facultad de inscribir al programa federal, que esta dirigido a personas con 65 años cumplidos que no estén pensionados o jubilados, o que su pensión no sea mayor a \$1,092.00 mensuales y que el tomar sus datos no es garantía de que van a entrar a dicho programa.
- Solicitar en copias los siguientes documentos: acta de nacimiento actualizada, CURP actualizado, credencial de elector o INAPAM, comprobante de domicilio no mayor a tres meses y que la dirección coincida con la de la credencial de elector, dibujar un croquis de localización de su domicilio con referencias, dos números telefónicos para su
- Entregar mediante oficio dirigido al delegado estatal de prospera la soli-

Procedimiento 3

localización y credencial de elector del representante.

- Una vez que el adulto mayor haya recabado todos los documentos solicitados en copia, canalizarlos para su entrega a la oficina de Ventanilla de Sedesol para el Pre-Registro al Programa de Pensión para el Adulto Mayor 65 y más.

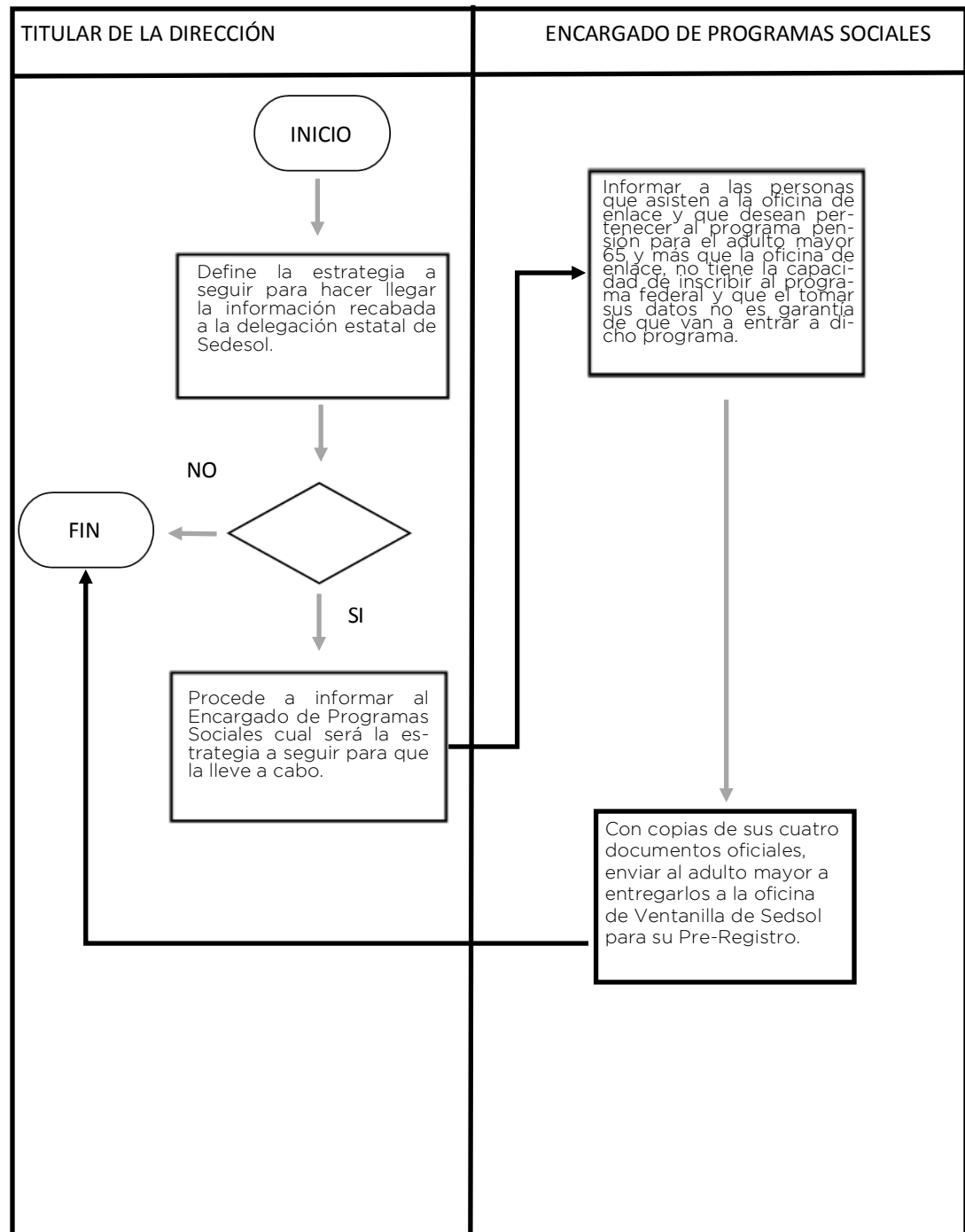
3.4 Políticas de Operación

3.4.1 Tomar los datos únicamente de los habitantes del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

3.4.2 Informar a las personas que solicitan inscribirse a 65 y más que es un Programa Federal y nos apegamos a sus reglas de operación.

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para hacer llegar la información recabada a la delegación estatal de Sedesol.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.	N/A
3	Encargado de programas sociales	Informar a las personas que asisten a la oficina de enlace y que desean pertenecer al programa 65 y más que la oficina de enlace no tiene la capacidad de inscribir al programa federal y que el tomar sus datos no es garantía de que van a entrar a dicho programa.	N/A
4	Encargado de programas sociales	Solicitar en copias los documentos requeridos y canalizar al adulto mayor a la Ventanilla de Sedesol a que los entregue para su debido Pre-Registro al programa.	N/A

Flujograma



Procedimiento 4

COLABORACIÓN EN LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS DEL PROGRAMA PENSION PARA ADULTOS MAYORES 65 Y MAS

Procedimiento 4

4.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir cada bimestres en la entrega de apoyos monetarios del Programa Pensión Para Adultos Mayores 65 y Más.

4.2 Alcance

A los beneficiarios del Programa Pensión Para Adultos Mayores 65 y Más del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo.

4.3 Responsabilidades.

4.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Federal de la Sedesol en Hidalgo para llevar a cabo la entrega de apoyos monetarios de zona rural y modalidad giro nacional.
- Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.
- Asistir a la entrega de apoyos cada bimestre como Enlace Municipal tomando evidencia fotográfica y datos estadísticos .

4.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Proporcionar espacio físico que cuente con servicios públicos para llevar a cabo la entrega de apoyos en cada una de las 4 sedes que permita a los beneficiarios resguardarse de las inclemencias del clima.
- Proporcionar elementos de seguridad para resguardar la zona durante el evento de entrega de apoyos.

Procedimiento 4

- Proporcionar servicio de ambulancia y personal médico para atender cualquier eventualidad.
- Proporcionar mobiliario y equipo de sonido
- Realizar los reportes bimestrales de las entregas de apoyos de cada una de las sedes.

4.4 Políticas de Operación

4.4.1 El calendario con las fechas de entrega de apoyo será recibido mínimo con una semana de anticipación.

4.4.2 Notificarnos cualquier cambio en las fechas de entrega mínimo tres días hábiles antes

4.5 Formatos

FORMATO F-4

ENTREGA DE APOYO MONETARIO DEL PROGRAMA PENSION PARA ADULTOS MAYORES 65 Y MAS		
BIMESTRE:	FECHA	SEDE:
Día:	Mes:	Año:
Convocadas:	Asistieron:	faltaron:
Personal de SEDESOL		
Personal de TELECOM:		
Seguridad Pública		
logística		
Protección Civil:		
Foto del evento		

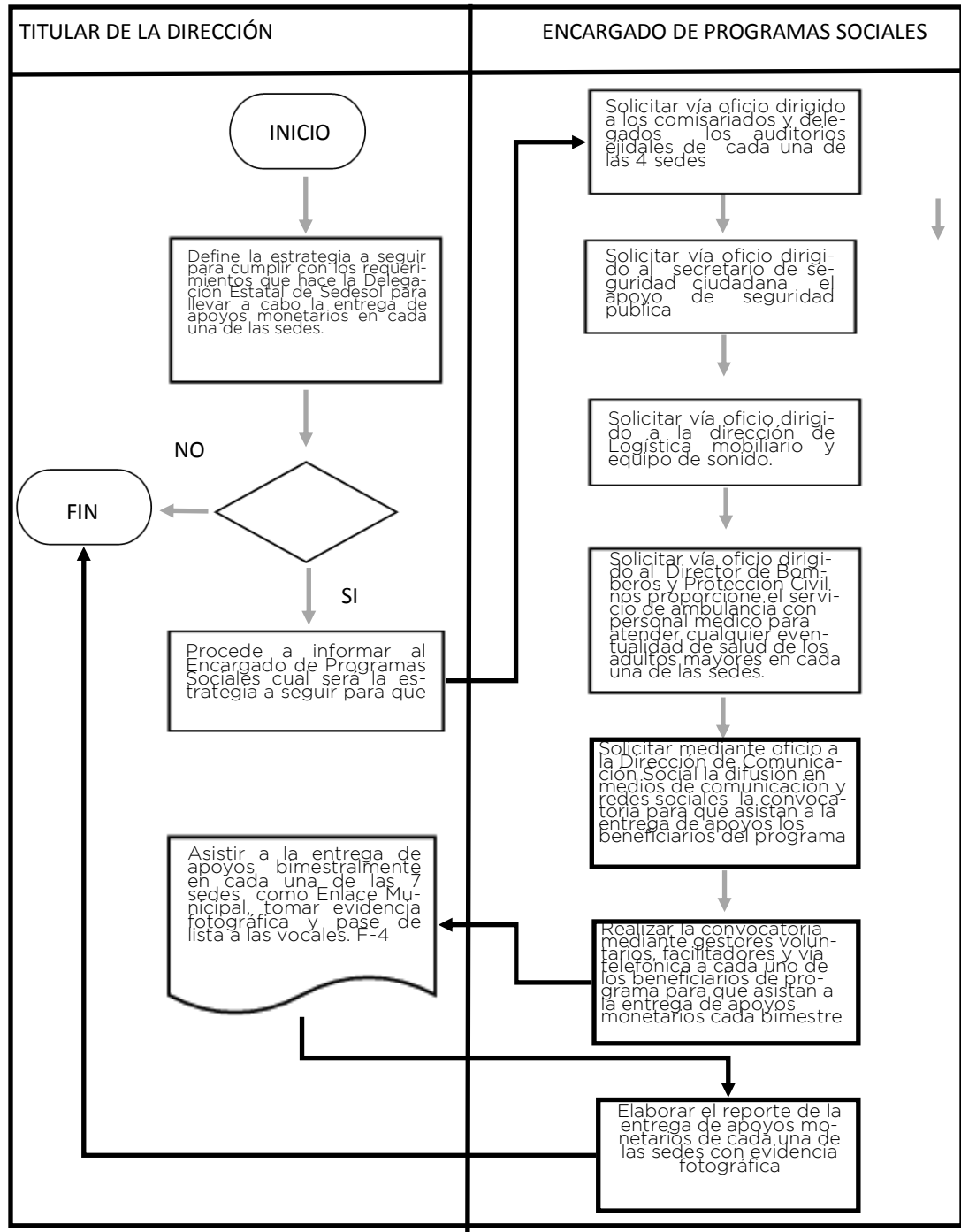
Procedimiento 4

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Estatal de Sedesol para llevar a cabo la entrega de apoyos monetarios en cada una de las sedes.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.	N/A
3	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Asistir a la entrega de apoyos bimestralmente en cada una de las 4 sedes como Enlace Municipal, tomar evidencia fotográfica y datos estadísticos de cada uno de los eventos.	F-4
4	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido al Secretario de Seguridad Ciudadana el apoyo de seguridad pública para resguardar el recurso económico de cada una de las sedes.	N/A
5	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido al Director de Bomberos y Protección Civil nos proporcione el servicio de ambulancia con personal medico para atender cualquier eventualidad de salud de los adultos mayores en cada una de las sedes.	N/A
6	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido a la Dirección de Logística mobiliario y equipo de sonido para cada una de las sedes.	N/A
7	Encargado de programas sociales	Solicitar vía oficio dirigido a los comisariados y delegado los auditorios ejidales donde se llevará a cabo la entrega de apoyos monetarios de cada bimestre.	N/A
8	Encargado de programas sociales	Solicitar mediante oficio a la Dirección de Comunicación Social la difusión en medios de comunicación y redes sociales la convocatoria para que asistan a la entrega de apoyos los beneficiarios del programa	N/A
9	Encargado de programas sociales	Realizar la convocatoria mediante gestores voluntarios, facilitadores y vía telefónica a cada uno de los beneficiarios de programa para que asistan a la entrega de apoyos monetarios cada bimestre	N/A

Procedimiento 4

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
10	Encargado de programas sociales	Elaborar el reporte de la entrega de apoyos monetarios de cada una de las sedes con evidencia fotográfica	N/A

Flujograma



Procedimiento 5

AFILIACIÓN AL PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA

Procedimiento 5

5.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para afiliar al seguro de vida para jefas de familia a las mamás que así lo solicitan.

5.2 Alcance

A todas las madres de familia del municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo que tengan hijos estudiando de 0 a 23 años

5.3 Responsabilidades.

5.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Federal de la Sedesol.
- Conocer las reglas de operación vigentes del programa.
- Acudir a las reuniones con el Coordinador del Programa en el estado.
- Solicitar los formatos de Afiliación a la Coordinación Estatal del programa debidamente sellados.

5.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Informar a las personas que acuden a la Oficina de Enlace para la incorporación al programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, el objetivo de este programa y los beneficios
- Solicitar en copias: credencial de elector de la jefa madre de familia, CURP de los hijos y credencial del representante.
- Hacer el llenado de la póliza debidamente requisitada, entregar original a la madre de familia y quedarse una copia del formato.

Procedimiento 5

- Entregar mediante oficio dirigido a la coordinadora del programa en el Estado, las solicitudes por parte del municipio para que el personal de SEDESOL realice los CUIS al listado anexo de las personas que acudieron a la Oficina de Enlace con documentos necesarios para el llenado de su póliza Seguro de Vida para Jefas Madre de Familia.

5.4 Políticas de Operación

5.4.1 Darle atención a cualquier madre jefa de familia de la región, que se acerque a la oficina con intención de incorporarse al programa.

5.4.2 Informar a las madres de familia que han llenado su póliza de Seguro de Vida que el programa es Federal y nos apegamos a sus reglas de operación.

5.5 Formatos

FORMATO DE AFILIACION

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO. EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

MEXICO SEDESOL COFOPR PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA

FORMATO DE AFILIACIÓN 2018 v.1.0

Hemoclave del trámite: FO-SVXG_02 Fecha de la solicitud: Día ____ Mes ____ Año ____

Folio Programa ____ 1. ¿Cómo se enteró del Programa? () Sí () No () No sabe

2. Nombre completo comenzando por apellidos. 3. Declara ser jefa del hogar en vulnerabilidad o pobreza. Sí () No ()

Primer Apellido ____ Segundo Apellido ____ Nombre(s) ____

CUHP ____ Fecha de nacimiento: Día ____ Mes ____ Año ____

Entidad de nacimiento: ____ Teléfono: ____ Correo electrónico: ____ Nivel máximo de estudios: ____

4. Domicilio particular de la jefa de familia

Entidad Federativa: ____ Clave Entidad: ____

Municipio o Delegación: ____ Clave Municipio: ____

Localidad: ____ Clave Localidad: ____

Nombre de la calle o vía: ____

Número exterior: ____ letra exterior: ____ Número interior: ____ letra interior: ____

Letra: ____ Manzana: ____ Código Postal: ____ Colonia: ____

5. Hijos e hijas de hasta 22 años

Número	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre(s)	Sexo*
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Número	Día	Fecha de nacimiento	Mez	Año	CUHP	Entidad de nacimiento*
1						
2						
3						
4						
5						
6						

6. Información de la(s) persona(s) responsable(s) de las hijas e hijos

1. Primer Apellido ____ Segundo Apellido ____ Nombre(s) ____

CUHP ____ Sexo: ____ Entidad de nacimiento: ____

Fecha de nacimiento: Día ____ Mes ____ Año ____ Parentesco con las hijas e hijos: ____

Teléfono: ____ Correo electrónico: ____

2. Primer Apellido ____ Segundo Apellido ____ Nombre(s) ____

CUHP ____ Sexo: ____ Entidad de nacimiento: ____

Fecha de nacimiento: Día ____ Mes ____ Año ____ Parentesco con las hijas e hijos: ____

Teléfono: ____ Correo electrónico: ____

* Utilizar los catálogos de países que aparecen en la parte posterior de este formato.

Página 1 de 2

Procedimiento 5

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO

¿cómo se inició el programa?

Por internet/redes sociales	01
Campaña del Gobierno Federal	02
Campaña del Gobierno Local	03
Por Teléfono	04
Le dio otro ciudadano	05
Otro Medio (especificar)	06

Nivel máximo de estudios

Primaria	01
Secundaria	02
Preparatoria o bachillerato	03
Carrera técnica	04
Universitaria	05
Ninguno	06

Sexo

Hombre	1
Mujer	2

Catálogo de Estados

Agua Caliente	01	Coahuila	05	Durango	10	Morelos	15	Oaxaca	20	Quelana	25	Veracruz	30
Baja California	02	Colima	06	Guatemala	11	Michoacán	16	Puebla	21	Sonora	26	Tlaxcala	31
Baja California Sur	03	Chiapas	07	Hidalgo	12	Moravia	17	Quintana Roo	22	Tlaxcala	27	Zacatecas	32
Campeche	04	Chihuahua	08	Hidalgo	13	Nayarit	18	Quintana Roo	23	Tamaulipas	28	Yucatán	33
		Distrito Federal	09	México	14	Nuevo León	19	San Luis Potosí	24	Tlaxcala	29		

Proporcionar información socioeconómica falsa, con el propósito de recibir indebidamente los apoyos y servicios contenidos en los Programas de Desarrollo Social, será objeto de suspensión o baja de los Programas.

La Secretaría de Desarrollo Social emite el presente documento con fundamento en lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley General de Desarrollo Social, con fines estrictamente informativos; por lo que cada dependencia o entidad, tanto federal como local, es responsable de la veracidad y actualización de los montos y datos aquí contenidos. Los datos personales contenidos en el presente documento se encuentran protegidos, incorporados y tratados en los sistemas de datos de la Secretaría de Desarrollo Social cuya finalidad es "evaluar las condiciones socioeconómicas de los potenciales beneficiarios de programas de desarrollo social" y podrán ser transmitidos a otros entes públicos de los tres niveles de gobierno en el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas, para la realización de computus y la integración del Padrón Único de Beneficiarios. El interesado(a) podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos a través de la Unidad de Transparencia en Avenida Paseo de la Reforma 116, Colonia Juárez, Piso 10, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06400, Ciudad de México, por medio del sistema INFOMEX en <https://www.infomex.org.mx> o bien en el teléfono 018008354324. Lo anterior, se informa en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 6 y 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116 y 120 fracción V de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 3, 21, 22 fracción V, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 113 y 117 fracción V de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Finalmente, podrá consultar el aviso de privacidad integral en: <http://www.gob.mx/sedesol>.

Esta solicitud de afiliación no constituye la obligación para la incorporación al Programa, hasta que no se cumplan los requisitos establecidos en las Reglas de Operación que se encuentren vigentes, al presentarse la condición de orfandad materna, materia del Programa.

Las condiciones de vulnerabilidad a las que hace referencia las Reglas de Operación del Programa se evaluarán sobre el/los hogar(es) en que residan las hijas/os de la jefa de familia que haya fallecido, mediante la aplicación del Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUI).

La que suscribe declara bajo protesta de decir la verdad que los datos plasmados en este cuestionario son correctos y completos, sin omitir ni falsear dato alguno, siendo fiel expresión de la verdad.

Firma o huella digital de la jefa del hogar

"Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".

Página 2 de 2

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO

FORMATO F-5



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
SECRETARÍA DE FOMENTO ECONOMICO
DIRECCION OFICINA DE ENLACE DE SERVICIOS FEDERALES Y ESTATALES
RELACION DE BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SVJF

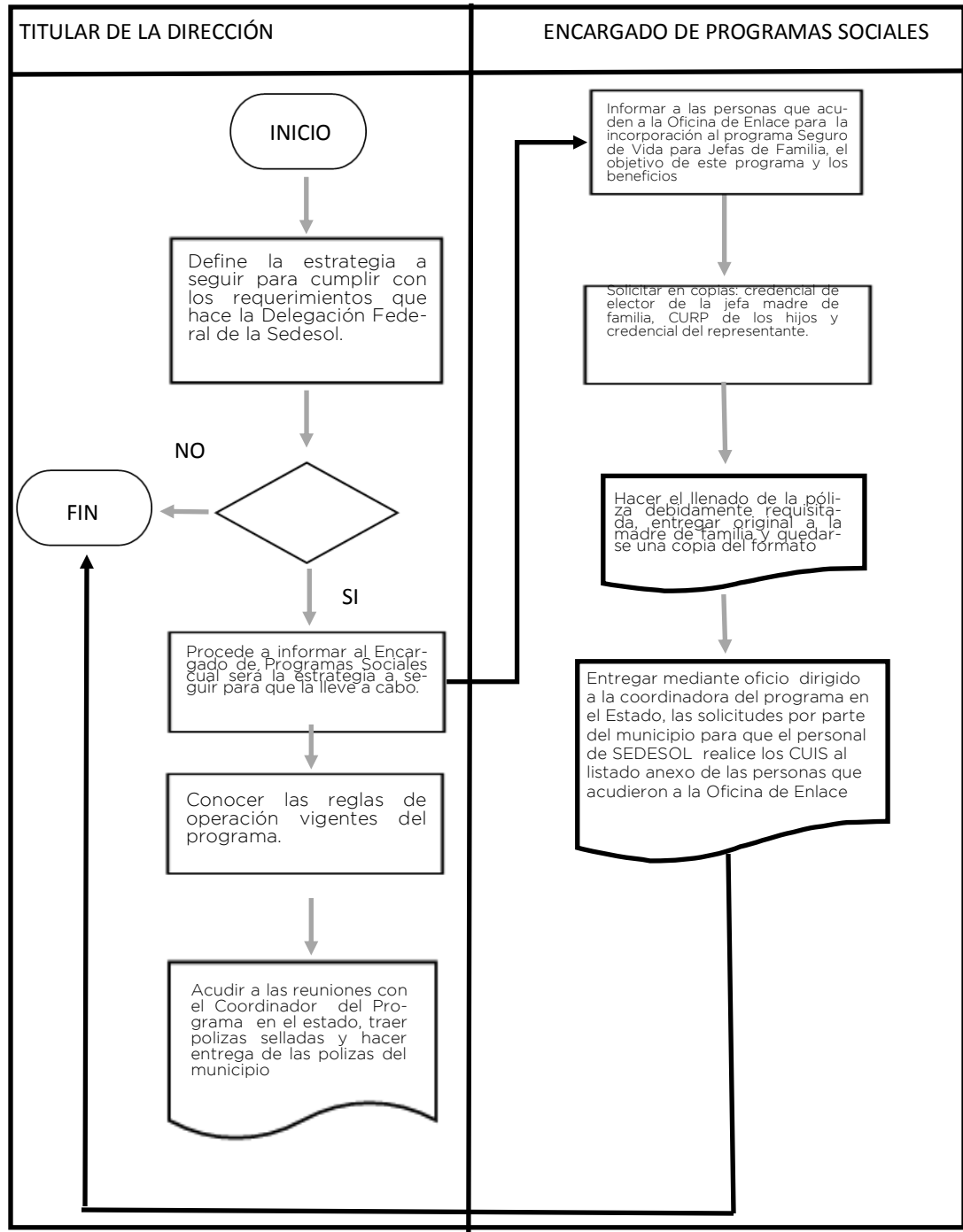


No.	NOMBRE	TELEFONO	COLONIA	FECHA DE REGISTRO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Procedimiento 5

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para cumplir con los requerimientos que hace la Delegación Federal de la Sedesol.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Procede a informar al Encargado de Programas Sociales cual será la estrategia a seguir para que la lleve a cabo.	N/A
3	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Conocer las reglas de operación vigentes del programa.	N/A
4	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Acudir a las reuniones con el Coordinador del Programa en el estado.	N/A
5	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Solicitar los formatos de Afiliación a la Coordinación Estatal del programa debidamente sellados.	N/A
6	Encargado de programas sociales	Informar a las personas que acuden a la Oficina de Enlace para la incorporación al programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, el objetivo de este programa y los beneficios	N/A
7	Encargado de programas sociales	Solicitar en copias: credencial de elector de la jefa madre de familia, CURP de los hijos y credencial del representante.	N/A
8	Encargado de programas sociales	Hacer el llenado de la póliza debidamente requisitada, entregar original a la madre de familia y quedarse una copia del formato.	F-A
9	Encargado de programas sociales	Entregar mediante oficio dirigido a la coordinadora del programa en el Estado, las solicitudes por parte del municipio para que el personal de SEDESOL realice los CUIS al listado anexo de las personas que acudieron a la Oficina de Enlace con documentos necesarios para el llenado de su póliza Seguro de Vida para Jefas Madre de Familia.	F-5

Flujograma



Procedimiento 6

PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA DEFUNCIONES

Procedimiento 6

6.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para lograr el aseguramiento de las familias con jefatura femenina finada, incentivando el ingreso o permanencia de sus hijas e hijos de hasta 23 años de edad en el sistema escolar.

6.2 Alcance

Familias con jefatura femenina que cuenten con afiliación al programa, que se encuentren en situación de pobreza, vulnerabilidad por carencias sociales o vulnerabilidad por ingresos, en donde las jefas de familia han fallecido.

6.3 Responsabilidades.

6.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Conocer las reglas de operación vigentes del programa.
- Acudir a las reuniones con el Coordinador del Programa en el Estado.
- Hacer recorrido con el personal de Sedesol a las familias que se les aplicara el CUIS
- Hacer reuniones con los representantes y beneficiarios del programa en la ciudad.

6.3.2 Encargado de Programas Sociales

- Recabar en original acta de defunción de la jefa de familia, credencial de elector y curp, constancias de estudios con ciclo escolar de los hijos en situación de orfandad y comprobantes de pagos de las colegiaturas, póliza de afiliación al programa seguro de vida para jefas de familia.
- Hacer el itinerario o ruta por google maps para que el personal de Sedesol haga las visitas a los domicilios y aplique CUIS

Procedimiento 6

- Solicitar cada bimestre los números de folio para que los beneficiarios puedan cobrar su apoyo
- Llamar por teléfono a los beneficiarios para otorgarles su número de folio y puedan ir a cobrar su apoyo bimestral.

6.4 Políticas de Operación

6.4.1 Ser una familia con jefatura femenina finada en situación de pobreza y vulnerabilidad, tener al menos un hijo o hija de hasta 23 años estudiando y estar afiliada o contar con póliza de seguro de vida para jefas de familia

6.4.2 Ser la persona responsable de las hijas e hijos en el formato o póliza de afiliación o tener la guardia legal de los hijos e hijas en orfandad materna.

6.4.3 Ser alguno de los hijos o hijas en situación de orfandad materna, ser mayor de edad y estar inscrito en el sistema educativo nacional.

35

Procedimiento 6

ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO

Integrantes del hogar									
FOLIO CLAVE DE CUBIERTA DE INTEGRANTES DEL HOGAR									
CLAVE	CONCEPTO DE CONCEPTO	PERSONAS	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE
1	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...	...	...	...

ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO

ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO

Integrantes del hogar									
FOLIO CLAVE DE CUBIERTA DE INTEGRANTES DEL HOGAR									
CLAVE	CONCEPTO DE CONCEPTO	PERSONAS	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE	CLAVE
1	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...	...	...	...

ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO ES LLENADO DE ESTE FORMATO EN GRATUITO

Procedimiento 6

[illegible][illegible]

Procedimiento 6

[illegible]

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO

XIV. Trabajo no remunerado

20. ¿Qué tipo de trabajo no remunerado ha realizado en los últimos 12 meses? (Indicar el tipo de actividad y el sector en el que se desarrolla)

Tipo de actividad	Sector	Duración (en horas)
1. Cuidado de hijos y/o miembros de la familia a cargo, actividades domésticas o de mantenimiento	1. Hogar	_____
2. Trabajo comunitario o voluntario	2. Comunitario	_____
3. Reparatrices ajenas (reparación de electrodomésticos, vehículos, etc.)	3. Reparación	_____
4. Siendo el jefe de hogar	4. Jefe de hogar	_____
5. Asesorar a alguien	5. Asesoría	_____

Todos los integrantes del hogar _____

No se realiza la actividad _____

Personas que pertenecen al hogar _____

XV. Seguridad alimentaria

21. ¿Cuáles fueron las principales causas de inseguridad alimentaria en su hogar? (Indicar la causa principal y la secundaria)

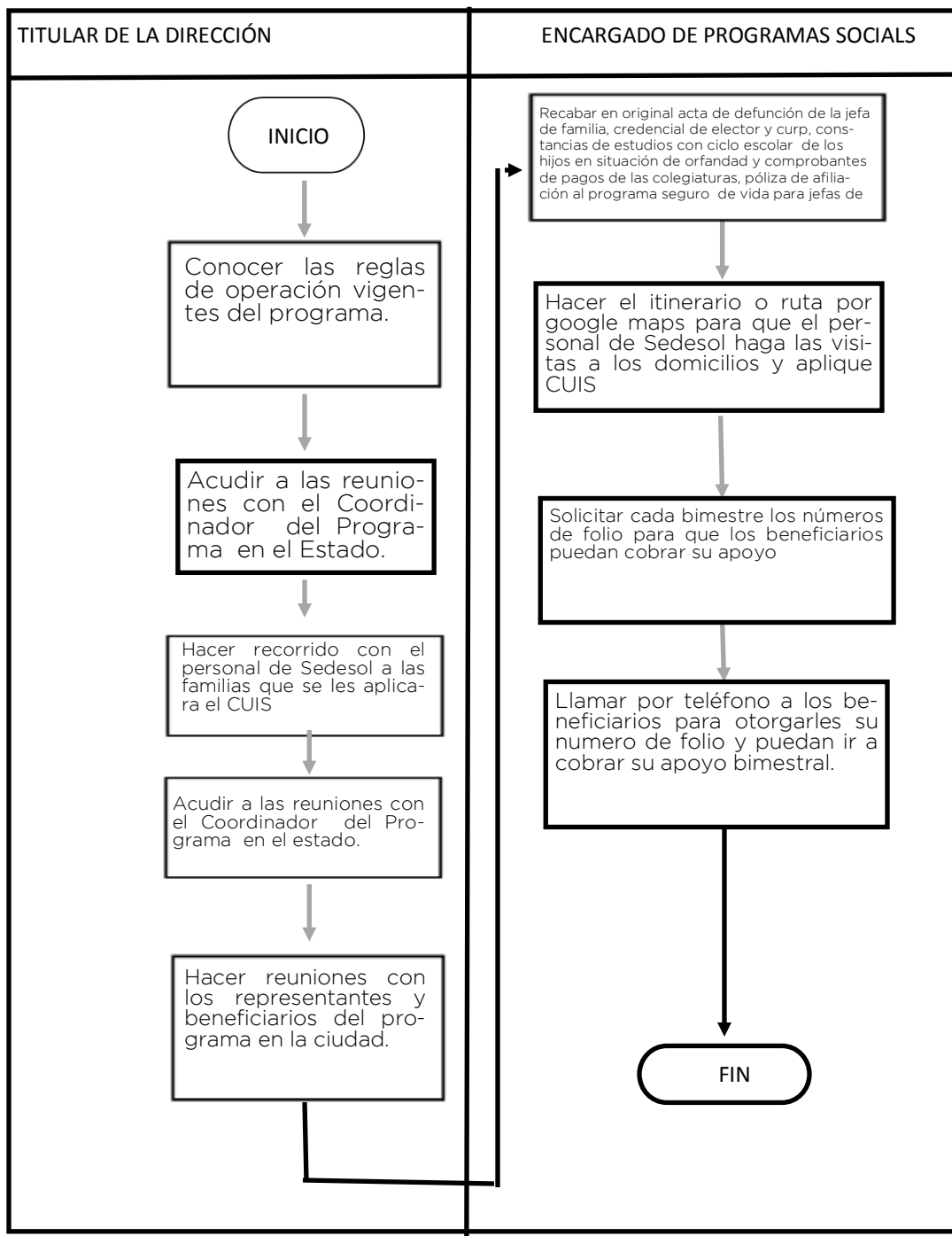
Causa	Frecuencia	Gravedad
1. Falta de ingresos suficientes para comprar alimentos	1. Frecuencia	1. Gravedad
2. Falta de acceso a servicios básicos (agua, electricidad, etc.)	2. Frecuencia	2. Gravedad
3. Falta de acceso a servicios básicos (agua, electricidad, etc.)	3. Frecuencia	3. Gravedad
4. Falta de acceso a servicios básicos (agua, electricidad, etc.)	4. Frecuencia	4. Gravedad
5. Falta de acceso a servicios básicos (agua, electricidad, etc.)	5. Frecuencia	5. Gravedad

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO
EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES GRATUITO

Procedimiento 6

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Conocer las reglas de operación vigentes del programa.	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Acudir a las reuniones con el Coordinador del Programa en el Estado.	N/A
3	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Hacer recorrido con el personal de Sedesol a las familias que se les aplicará el CUIS	N/A
4	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Acudir a las reuniones con el Coordinador del Programa en el estado.	N/A
5	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Hacer reuniones con los representantes y beneficiarios del programa en la ciudad.	N/A
6	Encargado de programas sociales	Recabar en original acta de defunción de la jefa de familia, credencial de elector y curp, constancias de estudios con ciclo escolar de los hijos en situación de orfandad y comprobantes de pagos de las colegiaturas, póliza de afiliación al programa seguro de vida para jefas de familia.	N/A
7	Encargado de programas sociales	Hacer el itinerario o ruta por google maps para que el personal de Sedesol haga las visitas a los domicilios y aplique CUIS	N/A
8	Encargado de programas sociales	Solicitar cada bimestre los números de folio para que los beneficiarios puedan cobrar su apoyo	N/A
9	Encargado de programas sociales	Llamar por teléfono a los beneficiarios para otorgarles su numero de folio y puedan ir a cobrar su apoyo bimestral.	N/A

Flujograma



Procedimiento 7

PROGRAMA LICONSA

Procedimiento 7

7.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para incrementar el padrón de beneficiarios del Programa Liconsa, contribuyendo al cumplimiento del derecho social: alimentación; facilitando el acceso a las personas cuyo ingreso sea por debajo de la línea de bienestar, al consumo de leche fortificada de calidad.

7.2 Alcance

Personas pertenecientes a hogares cuyo ingreso sea por debajo de la línea de bienestar y que pertenecen a cualquiera de los siguientes grupos

- Niñas y niños de 6 meses a 12 años de edad.
- Mujeres adolescentes de 13 a 15 años
- Mujeres en periodo de gestación o lactancia
- Mujeres de 45 a 59 años
- Personas con enfermedades crónicas y personas con discapacidad
- Personas adultas de 60 y mas años.

7.3 Responsabilidades.

7.3.1 Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales

- Define la estrategia a seguir para cumplir el propósito del programa Liconsa en la Oficina enlace de Servicios Federales y Estatales
- Conocer las reglas de operación vigentes del programa.
- Gestionar y convocar zona para incrementar padrón.

Procedimiento 7

- Solicitar la presencia de promotores del programa Liconsa para el registro de personas que deseen pertenecer al programa.

7.4 Políticas de Operación

7.4.1 Para poder ser beneficiario de Liconsa cubrir los siguientes requisitos:

- Que en tu casa habiten niños y niñas menores de 12 años, mujeres jóvenes de hasta 15 años, mujeres mayores de 45 años, adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia y personas con alguna discapacidad o enfermedad crónica que requieran tomar leche.

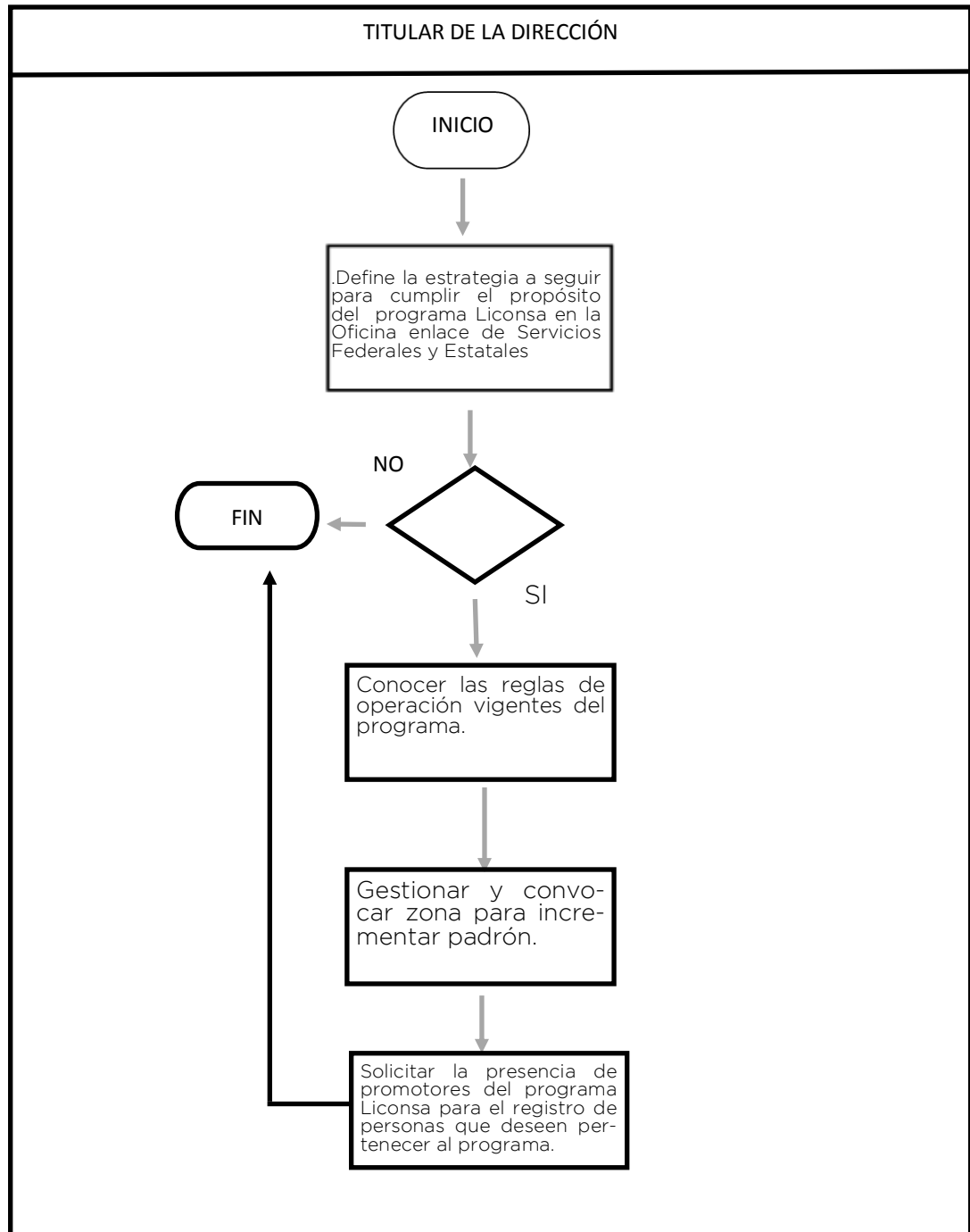
7.4.2 Presentarse a la lechería más cercana a su domicilio y llevar los siguientes documentos:

- Acta de nacimiento de los integrantes del hogar
- CURP de todos los integrantes del hogar
- Credencial de elector de los mayores de edad
- Comprobante de domicilio que tenga la misma dirección de la credencial de elector.

Procedimiento 7

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Define la estrategia a seguir para cumplir el propósito del programa Liconsa en la Oficina enlace de Servicios Federales y Estatales	N/A
2	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Conocer las reglas de operación vigentes del programa.	N/A
3	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Gestionar y convocar zona para incrementar padrón.	N/A
4	Titular de la Dirección de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales	Solicitar la presencia de promotores del programa Liconsa para el registro de personas que deseen pertenecer al programa.	N/A

Flujograma



Procedimiento 8

REALIZAR QUEJA EN CONTRA DE INSTITUCIÓN FINANCIERA

Procedimiento 8

8.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el procedimiento en el que CONDUSEF atiende a un usuario (mediante una queja).

8.2 Alcance

A toda la ciudadanía del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo y Municipios aledaños que se presente al modulo de Enlace CONDUSEF quien se encarga de proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras debidamente autorizadas.

8.3 Responsabilidades.

8.3.1 Encargado de Modulo CONDUSEF.

- ♦ Se capacita para poder dar asesorías eficientes y con el mejor trato y servicio a la ciudadanía para que tome decisiones informadas y analizadas respecto a todo tipo de servicio financiero.
- ♦ Recepción de información y documentos necesarios para realizar una queja fundamentada.
- ♦ Envía documentación para dar trámite a las quejas recibidas. (Vía Internet y/o personalmente)
- ♦ Da seguimiento a cada una de las quejas para que el ciudadano esté informado de su trámite.

8.3.2 Auxiliar de Modulo CONDUSEF

- Escucha su queja otorgándole los formatos necesarios para ser atendido por la encargada de oficina.
- Conduce al Usuario con la Encargada del Modulo.
- Una vez realizada la queja, recibe de la encargada el trámite para que capture los datos y así llevar un control de quejas.
- Archiva queja de manera digital y física para obtener estadísticas e informe que la autoridad solicite.

Procedimiento 8

8.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- ♦ 8.4.1 La reclamación deberá referirse a la contratación de un producto o servicio financiero contra Instituciones Financieras registradas ante la CONDUSEF.
- ♦ 8.2 Los montos reclamados por el usuario deberán ser por un monto menor a los 3 millones de UDI's (unidades de inversión) y en seguros por monto menor a 6 millones de UDI's.
- ♦ 8.4.3 Revisar la publicación de UDI, por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.
- ♦ 8.4.4 El asunto no deberá tener más de dos años, a partir de la fecha de ocurridos los hechos.

8.5 Formatos

FORMATO GENERAL DE QUEJA

NOMBRE DEL USUARIO

VS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

COMISIÓN NACIONAL PARA
LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS
DE SERVICIOS FINANCIEROS.

El que suscribe _____ por propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones en el domicilio:
_____, teléfono: _____ correo electrónico _____, con el debido respeto comparezco y expongo:

HECHOS

Por lo antes expuesto y fundado, solicito a esta H. Comisión se sirva:

PRIMERO: Tenerme presentado en los términos del presente escrito formando reclamación en contra de : NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN de quien pido el cumplimiento de la prestación señalada en el presente escrito.

SEGUNDO: Tenerme por señalado domicilio para oír y recibir notificaciones y documentos.

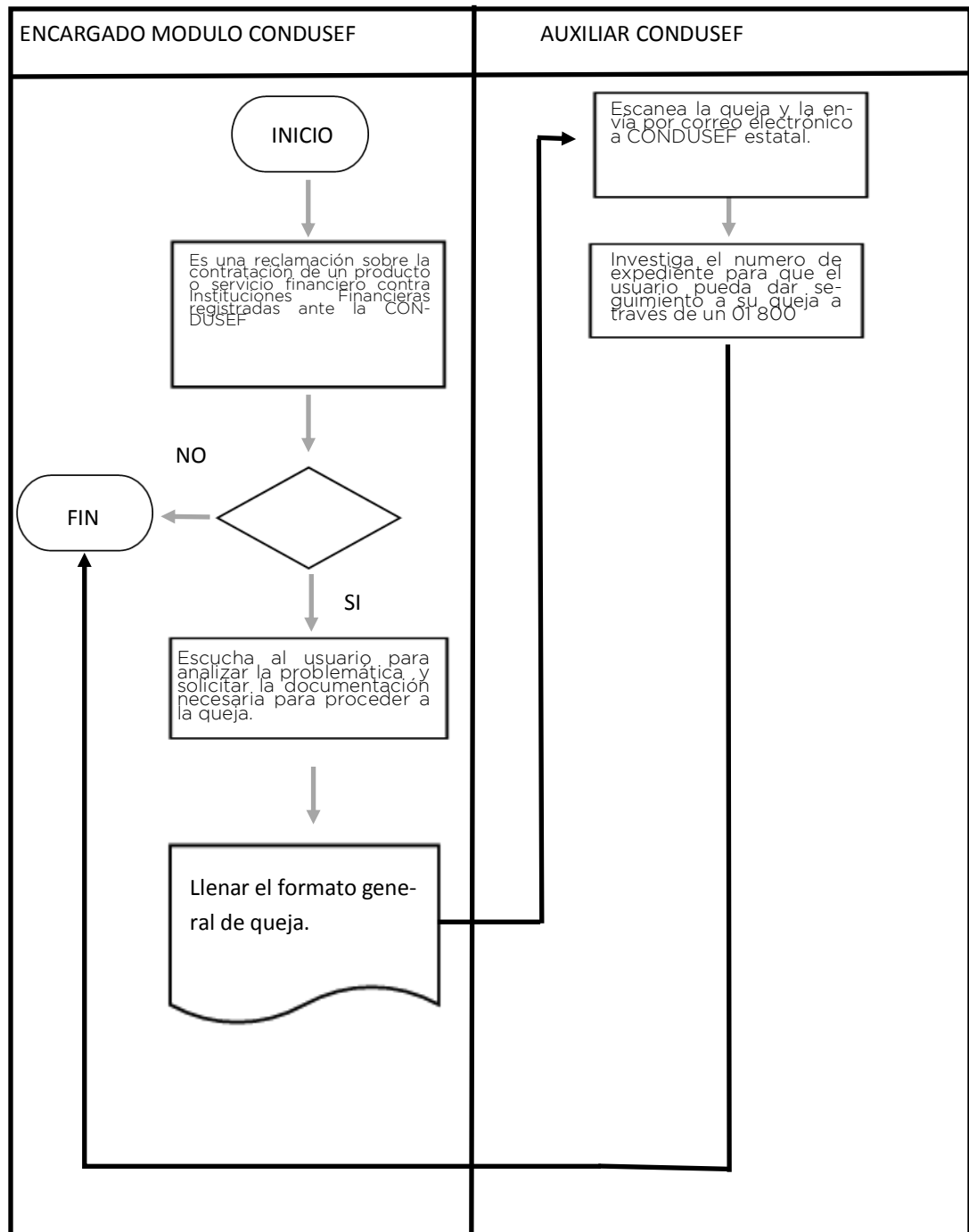
TERCERO: Con las copias simples que exhibo, ordenar se corra traslado a la parte reclamada para que manifieste lo que a su derecho convenga.

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

Procedimiento 8

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Auxiliar de Modulo Condusef	pregunta sobre el trámite que requiere, si corresponde su queja a Condusef otorga el formato de queja, dirige al Usuario con la Encargada; de lo contrario lo dirige al área correspondiente	Formato General de Queja
2	Encargada de modulo Condusef	Recibe y asesora al usuario para proceder a realizar la queja, la cual deberá contener sus datos personales, nombre de la Institución de la cual se deriva la queja, y una breve reseña de los hechos (deberá ser muy precisa y entendible) la integra con toda la documentación. (Queja, INE, Edo de cuenta...)	N/A
3	Auxiliar modulo Condusef	Recibe la queja ya integrada para escanearla y enviarla vía correo electrónico a Condusef Estatal. Archiva queja tanto digital como físicamente.	N/A
4	Encargada de modulo Condusef	Posterior a una semana investiga número de expediente de queja para informar al usuario y éste de seguimiento a través del 01800 999 8080.	N/A
Fin del Procedimiento			

Flujograma



Procedimiento 9

RECEPCIÓN DE QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES QUE SE PRESENTAN EN LA OFICINA ENLACE

Procedimiento 9

9.1 Propósito del procedimiento

Dar a conocer el proceso a seguir para la atención de las personas que llegan a las instalaciones de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo., solicitando sean asesorados por el modulo PROFECO.

9.2 Alcance

A todo ciudadano del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo que se presente al modulo PROFECO para exponer alguna queja, abuso o incumplimiento de algún comercio establecido.

9.3 Responsabilidades.

9.3.1 Encargado de modulo PROFECO

- Recibe al consumidor, escucha su problema, lo asesora y si procede la queja solicita los requisitos para canalizarla a Profeco Pachuca.
- Llena los formatos necesarios y otorga comprobante al consumidor de la recepción de su queja.
- Entrega de manera personal a Profeco Pachuca las quejas recibidas en la Oficina Enlace para su trámite.
- Recibe las notificaciones que entrega Profeco Pachuca a la oficina de Enlace sobre las quejas que procedieron para notificar a cada consumidor fecha y horario de audiencia de Conciliación.

9.3.2 Auxiliar PROFECO

- Asistir al encargado, en las actividades que lo requieran.

Procedimiento 9

9.4 Políticas de Operación

9.4.1 Atender a los ciudadanos del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo y sus alrededores que deseen levantar una queja en materia de consumidor.

9.4.2 Proteger los derechos de los consumidores.

9.4.3 Realizar conciliaciones entre proveedor-consumidor.

9.5 Formatos

FORMATO F-1

TULANCINGO
Creando futuro
2016 - 2030

PROFECO
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONSUMIDORES

FORMATO DE QUEJA

0253

FECHA: _____

DATOS DEL CONSUMIDOR

NOMBRE COMPLETO: _____

DOMICILIO _____ No. _____ COL. _____ C.P. _____ LOCALIDAD _____

MUNICIPIO _____ ESTADO _____ TEL FIJO _____ TEL. CEL. _____

R.F.C. _____

DATOS DEL PROVEEDOR

NOMBRE COMPLETO: _____

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL _____

GIRO O ACTIVIDAD _____ R.F.C. _____

DOMICILIO _____ No. _____ COL. _____ C.P. _____ LOCALIDAD _____

MUNICIPIO _____ ESTADO _____ TEL FIJO _____ TEL. CEL. _____

DATOS DE LA QUEJA

BIEN O SERVICIO CONTRATADO _____

FECHA DE LA COMPRA O CONTRATACIÓN _____ TIPO DE CONTRATO _____

COSTO DEL BIEN O SERVICIO _____ FORMA DE PAGO _____

MONTO RECLAMADO _____ TIPO DE GARANTÍA _____

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN _____

PETICIONES _____

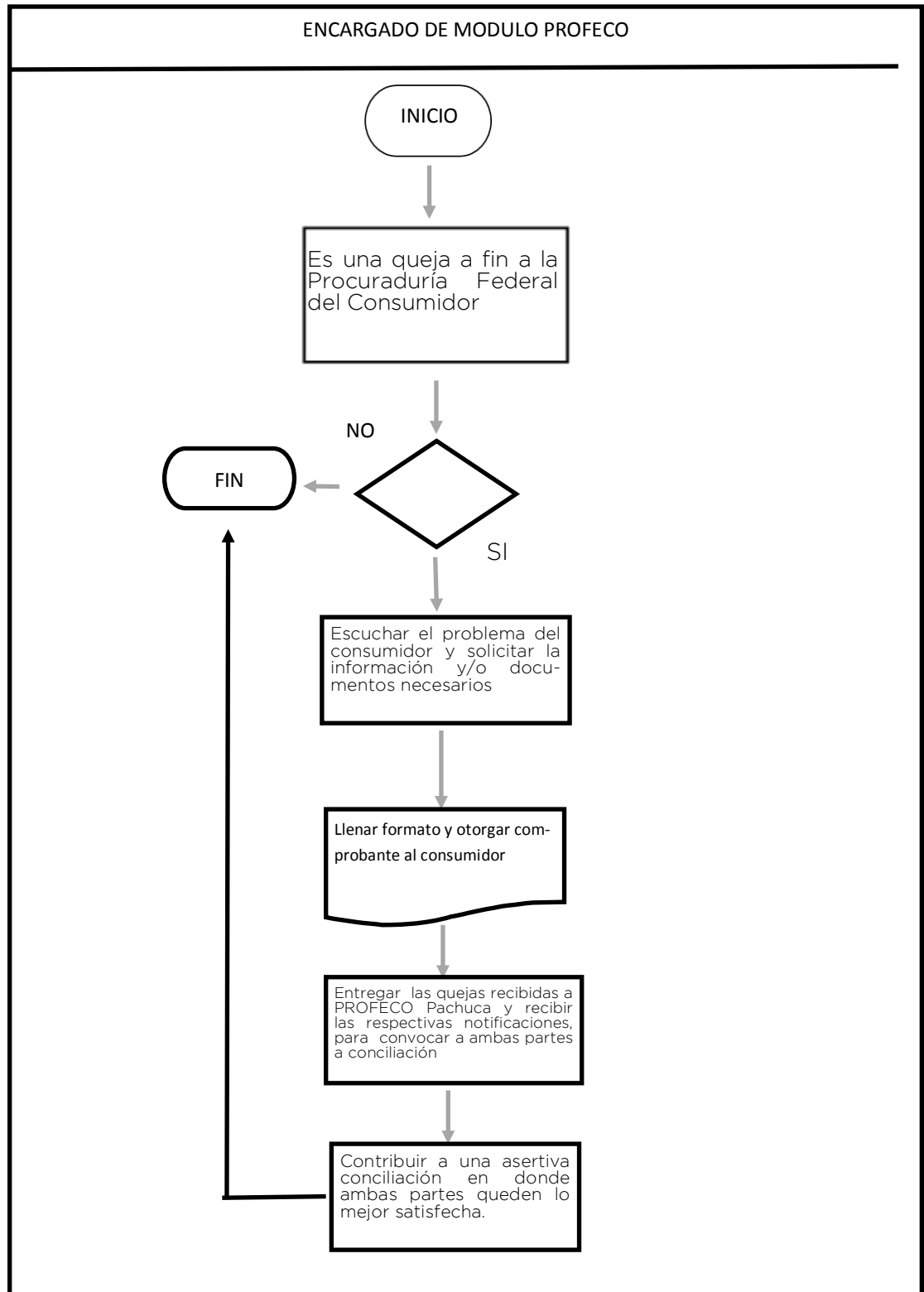
ANEXO A ESTE DOCUMENTO

CARTA DE HECHOS _____ IDENTIF. _____ CONTRATO _____ NOTAS FACT. _____ GARANTÍA _____ CARTA PODER _____

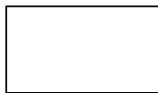
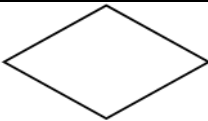
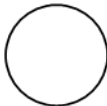
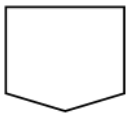
Procedimiento 9

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Encargado de modulo PROFECO	Recibe al consumidor, escucha su problema, lo asesora y si procede la queja solicita los requisitos para canalizarla a Profeco Pachuca.	N/A
2	Encargado de modulo PROFECO	Llena los formatos necesarios y otorga comprobante al consumidor de la recepción de su queja.	F-1
3	Encargado de modulo PROFECO	Entregar de manera personal a Profeco Pachuca las quejas recibidas para su trámite.	N/A
4	Encargado de modulo PROFECO	Recibe las notificaciones que entrega Profeco Pachuca sobre las quejas que procedieron para notificar a cada consumidor fecha y horario de audiencia de Conciliación.	N/A

Flujograma



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información

Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal; artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 3 “Tulancingo con Desarrollo y Empleo” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020