



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Jefatura de Seguimiento y Evaluación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Jefatura de Seguimiento y Evaluación

Elaboró	Aprobó	Validó
 L.A. María Rosa Morales Úrsulo Auxiliar	 Lic. Natalia Belén Zambrano Torres Jefa de área	 Lic. Eusebio Cristóbal Aquileo Hernández Apan Jefe de Gabinete



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450

Jefe de Gabinete

Jefatura de Seguimiento y Evaluación

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.



Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual	6
III.	Procedimiento “1”	7
	“Planeación de actividades”	7
1.	Desarrollo de procedimientos	8
2.	Descripción de actividades	10
1.	Modelado de procesos	11
IV.	Procedimiento “2”	12
	“Seguimiento a las solicitudes ciudadanas”	12
2.	Desarrollo de procedimientos	13
3.	Descripción de actividades	15
4.	Modelado de procesos	17
V.	Procedimiento “3”	18
	“Control”	18
1.	Desarrollo de procedimientos	19
2.	Descripción de actividades	21
3.	Modelado de procesos	22
VI.	Procedimiento “4”	23
	“Evaluación”	23
1.	Desarrollo de procedimientos	24
2.	Descripción de actividades	26
3.	Modelado de procesos	27



I. 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 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

La Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo es el medio principal para convertir los objetivos, planes y programas de gobierno en acciones y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades de la sociedad. Por ello, su organización, técnicas y sistema de trabajo deben revisarse a fin de garantizar la eficiencia en su desempeño.



II. Objetivos del manual

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.

La Jefatura de Seguimiento y Evaluación tiene como objetivo apoyar al ciudadano con el seguimiento de su solicitud hasta su respuesta; al Ayuntamiento buscando una respuesta o solución a las solicitudes que realiza el ciudadano, al igual que evaluar a las diferentes áreas o unidades administrativas quienes de acuerdo con sus tareas y ámbito de su competencia solucionan o dan una respuesta al ciudadano solicitante.

El desarrollo de los procedimientos, así como el diagrama de flujo correspondiente, indicarán los pasos y momentos concretos para su respectivo seguimiento, así como los tiempos y responsables hasta dar solución y/o respuesta final al ciudadano respecto de sus solicitudes.



III. Procedimiento “1”

“Planeación de actividades” (PR-JEyS-01)



1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Por medio de reuniones con Enlaces de las diferentes Secretarías se busca la manera de optimizar el proceso de atención a las solicitudes ciudadanas.

1.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para todas las áreas que conforman la administración pública quien recibe las solicitudes de los ciudadanos del municipio de Tulancingo de Bravo a través de la Dirección de Oficialía de Partes.

1.3 Referencias

Decreto número uno del Reglamento interior de la administración pública municipal del municipio de Tulancingo de Bravo, de fecha 21 de Febrero de 2021

1.4 Responsabilidades

Jefatura de área: Propone el esquema de planeación anual de reuniones y capacitaciones con los enlaces.

Secretaria: Elabora calendario de actividades para los enlaces.

1.5 Definiciones

Enlaces: Son las diferentes áreas de atención dentro de las Secretarías, Direcciones y H. Ayuntamiento

SIAC: Sistema Integral de Atención ciudadana.

Solicitud: Documento en el que solicita formalmente algo.

Seguimiento: Brindar atención a las solicitudes ingresadas de inicio a fin.

DOP: Dirección de Oficialía de Partes



1.6 Políticas y lineamientos

Artículo 34 Quater.-

Para desempeño de sus funciones, el Jefe de Gabinete se auxiliará de las siguientes Unidades Administrativas: Coordinación Técnica y Jefatura de Seguimiento y Evaluación.



VII.- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

1.7 Formatos e instructivos

No aplica



2. Descripción de actividades.

		Procedimiento	AC-JSyE-01	
		Planeación de actividades	Fecha: Febrero 2024	
			Versión: 2.0 Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete		Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
01	Jefatura de área	Elabora la planeación anual de reuniones y capacitaciones con los enlaces; Lo presenta para su validación a jefe de gabinete	N/A	
02	Jefe de Gabinete	Recibe propuesta y valida	N/A	
03	Jefe de gabinete	No es validado Realiza y entrega observaciones	N/A	
04	Jefatura de área	Recibe observaciones y las solventa Regresa al paso 02	N/A	
05	Jefatura de área	Si es validado Recibe la validación y solicita a la secretaria realizar el calendario para entregarla a los enlaces	N/A	
06	Secretaria	Recibe y elabora calendario de actividades, así como genera el oficio para los enlaces, y lo remite para su firma	N/A	
07	Jefatura de área	Recibe y firma el oficio y da visto bueno del calendario	N/A	
08	Secretaria	Entrega oficio y calendario a los enlaces	N/A	
09	Enlaces	Reciben información y firman de acuse de recibido	N/A	
10	Secretaria	Recibe acuse y archiva	N/A	
11		Fin del proceso	N/A	



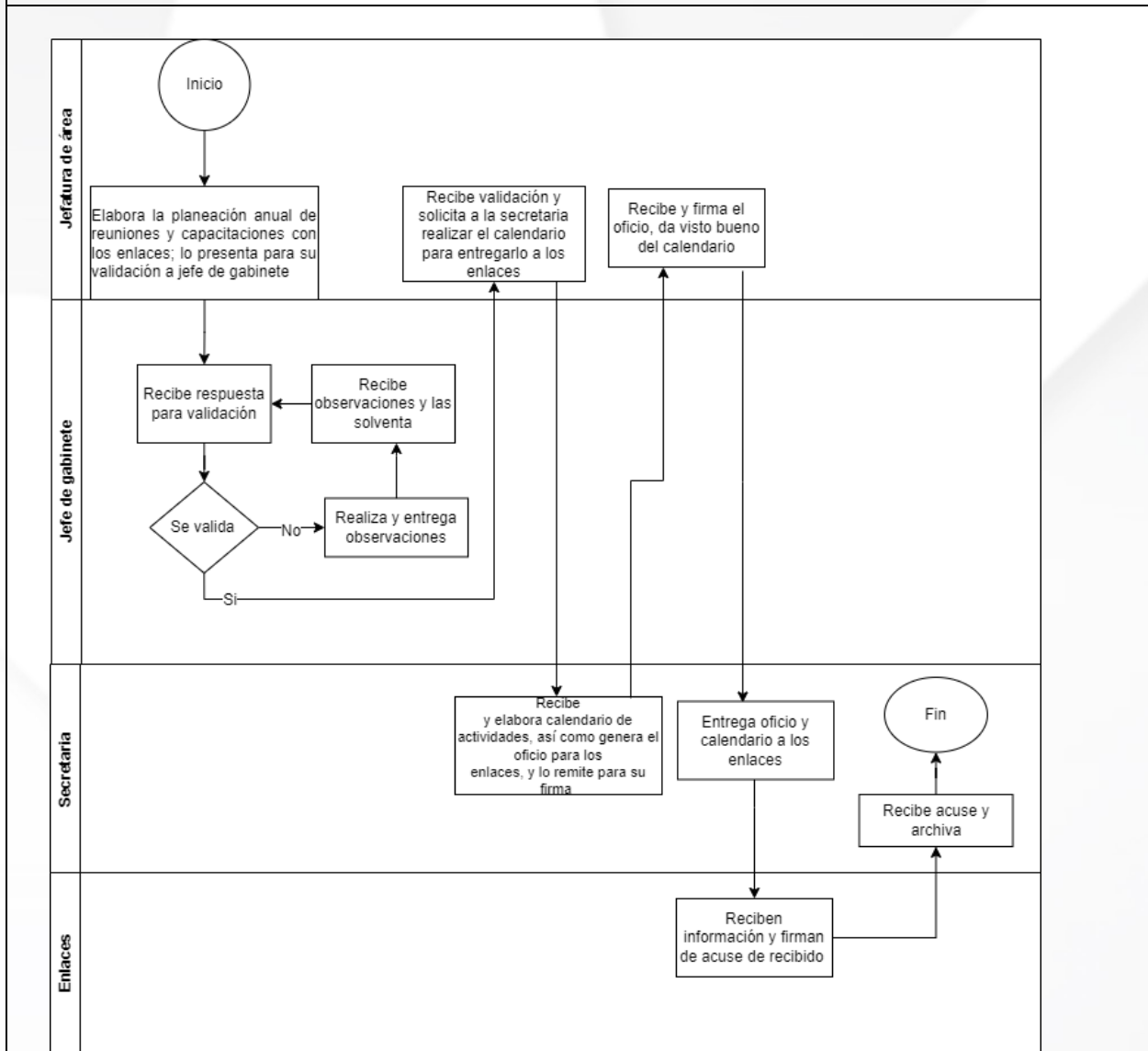
1. Modelado de procesos

	Procedimiento	AC-JSyE-01	
	Planeación de actividades	Fecha: Febrero 2024	
		Versión: 2.0	
		Página: 1 de 1	

Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete

Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.

Diagrama de flujo





IV. Procedimiento “2”

“Seguimiento a las solicitudes ciudadanas” (PR-JEyS-02)



1. Desarrollo de procedimientos

2.1 Propósito del Procedimiento

Mejorar y controlar el seguimiento de las solicitudes ciudadanas y otras dependencias para otorgar un servicio eficiente y asegurar que se obtenga una respuesta.

2.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para todas las áreas que conforman la administración pública quien recibe las solicitudes de los ciudadanos del municipio de Tulancingo de Bravo a través de la Dirección de Oficialía de Partes.

2.3 Referencias

Decreto número uno del Reglamento interior de la administración pública municipal del municipio de Tulancingo de Bravo, de fecha 21 de Febrero de 2021

2.4 Responsabilidades

Jefatura de área: Encargada de realizar las actividades para que las solicitudes sean atendidas en tiempo y forma al ciudadano.

Secretaría: Revisa el estatus de las solicitudes ingresadas y elabora un informe.

2.5 Definiciones

Enlaces: Son las diferentes áreas de atención dentro de las Secretarías, Direcciones y H. Ayuntamiento

SIAC: Sistema Integral de Atención ciudadana.

Solicitud: Documento en el que solicita formalmente algo.

Seguimiento: Brindar atención a las solicitudes ingresadas de inicio a fin.

DOP: Dirección de Oficialía de Partes

2.6 Políticas y lineamientos

Artículo 34 Quater.-



Para desempeño de sus funciones, el Jefe de Gabinete se auxiliará de las siguientes Unidades Administrativas: Coordinación Técnica y Jefatura de Seguimiento y Evaluación.



VII.- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

2.7 Formatos e instructivos

Reporte del Sistema SIAC en cuanto a porcentajes de solicitudes atendidas



2. Descripción de actividades.

		Procedimiento		AC-JSyE-02	
		Seguimiento a las solicitudes ciudadanas		Fecha: Febrero 2024	
				Versión: 2.0	
				Página: 1 de 2	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete			Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad			Documento de trabajo (Clave)
01	Secretaria	Verifica dentro del sistema digital del SIAC que las solicitudes se han turnado de forma adecuada.			N/A
02	Secretaria	No se turnó adecuadamente Se informa a la jefatura de área, se elabora oficio para notificar a DOP de esta inconsistencia en turnado y se pasa a firma.			N/A
03	Jefatura de área	Recibe y firma el oficio para ser entregado a DOP en el cual solicita se realizan las acciones pertinentes;			N/A
04	DOP	Recibe oficio y atiende la observación (Regresa a paso 1)			N/A
05	Secretaria	Se turno adecuadamente Elabora un informe a la jefatura de área que integra información sobre cada solicitud almacenada en el sistema digital SIAC			N/A
06	Jefatura de área	Recibe informe y realiza monitoreo en el SIAC e identifica incidencias en las solicitudes.			N/A
07	Jefatura de área	Si existen incidencias Entrega una ficha informativa sobre asuntos relacionados con las solicitudes e incidencias al jefe de gabinete.			N/A
08	Jefe de Gabinete	Recibe la ficha informativa para su atención y gira instrucciones para realizar la solución a las incidencias			N/A

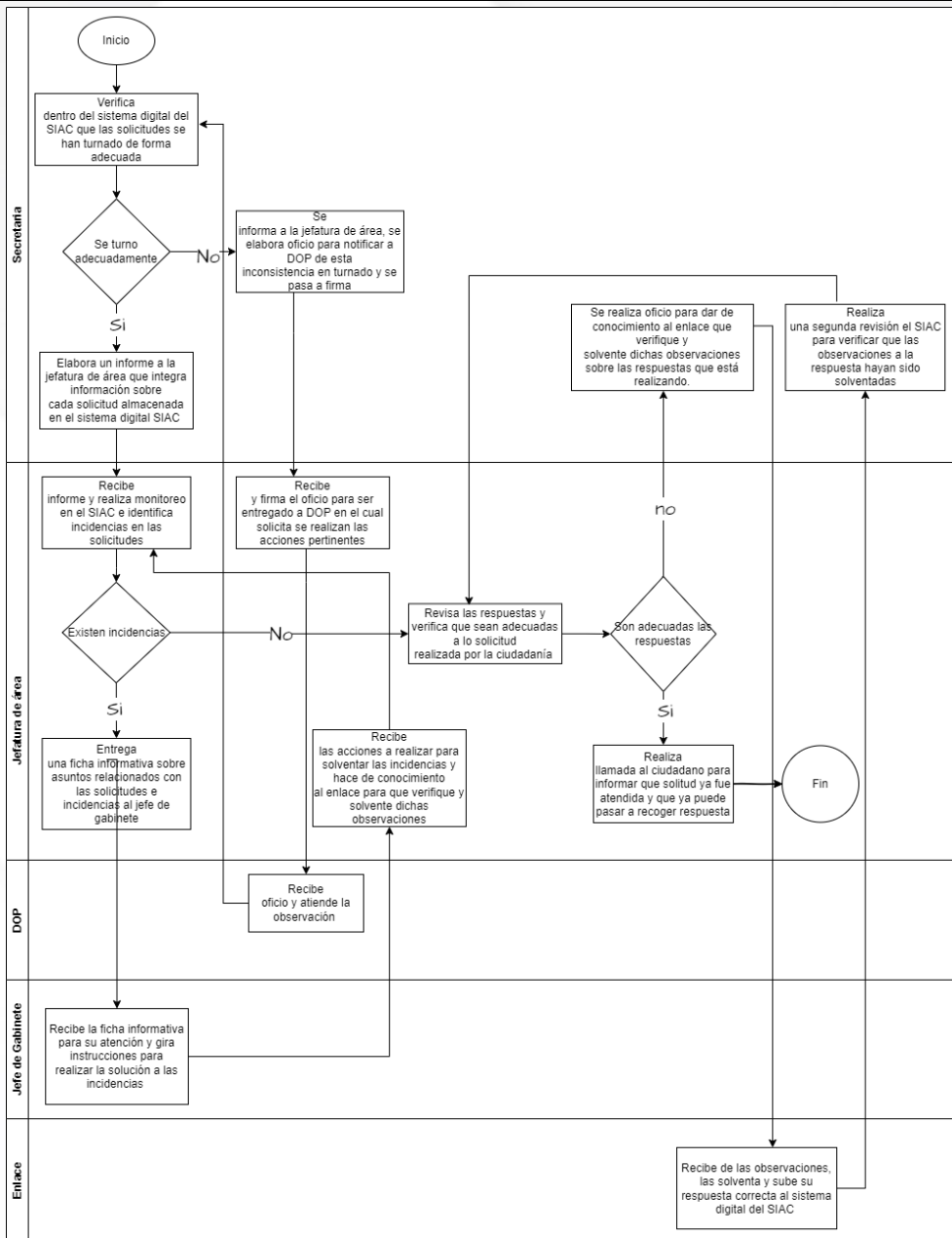


09	Jefatura de área	Recibe las acciones a realizar para solventar las incidencias y hace de conocimiento al enlace para que verifique y solvante dichas observaciones. (regresa al paso 06)	N/A
10	Jefatura de área	No existen incidencias Revisa las respuestas y verifica que sean adecuadas a lo solicitud realizada por la ciudadanía	N/A
11	Secretaria	No son adecuadas las respuestas Se realiza oficio para dar de conocimiento al enlace que verifique y solvante dichas observaciones sobre las respuestas que está realizando.	N/A
12	Enlace	Recibe de las observaciones, las solventa y sube su respuesta correcta al sistema digital del SIAC	N/A
13	Secretaria	Realiza una segunda revisión el SIAC para verificar que las observaciones a la respuesta hayan sido solventadas.	N/A
14	Jefatura de área	Si son adecuadas las respuestas Realiza llamada al ciudadano para informar que solicitud ya fue atendida y que ya puede pasar a recoger respuesta.	N/A
		Fin de Procedimiento	N/A



3. Modelado de procesos

	Procedimiento	AC-JSyE-02	
	Seguimiento a las solicitudes ciudadanas	Fecha: Versión: Página:	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete		Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.	
Diagrama de flujo			





V. Procedimiento “3”

“Control de enlaces SIAC”

(PR-JEyS-03)



1. Desarrollo de procedimientos

3.1 Propósito del Procedimiento

Controlar los enlaces de las diferentes secretarías en cuanto a los cambios para capacitarlos en el manejo del sistema y posteriormente realizar el cambio de contraseñas.

3.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para todas las áreas que conforman la administración pública quien recibe las solicitudes de los ciudadanos del municipio de Tulancingo de Bravo a través de la Dirección de Oficialía de Partes.

3.3 Referencias

Decreto número uno del Reglamento interior de la administración pública municipal del municipio de Tulancingo de Bravo, de fecha 21 de Febrero de 2021

3.4 Responsabilidades

Jefatura de área: Solicita a las diferentes áreas administrativas informen si hay un nuevo enlace.

Secretaria: Elabora oficio y entrega a las diferentes áreas.

3.5 Definiciones

Enlaces: Son las diferentes áreas de atención dentro de las Secretarías, Direcciones y H. Ayuntamiento)

SIAC: Sistema Integral de Atención ciudadana.

Solicitud: Documento en el que solicita formalmente algo.

Seguimiento: Brindar atención a las solicitudes ingresadas de inicio a fin.

DOP: Dirección de Oficialía de Partes



3.6 Políticas y lineamientos

Artículo 34 Quater.-

Para desempeño de sus funciones, el Jefe de Gabinete se auxiliará de las siguientes Unidades Administrativas: Coordinación Técnica y Jefatura de Seguimiento y Evaluación.



VII.- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

3.7 Formatos e instructivos

No aplica



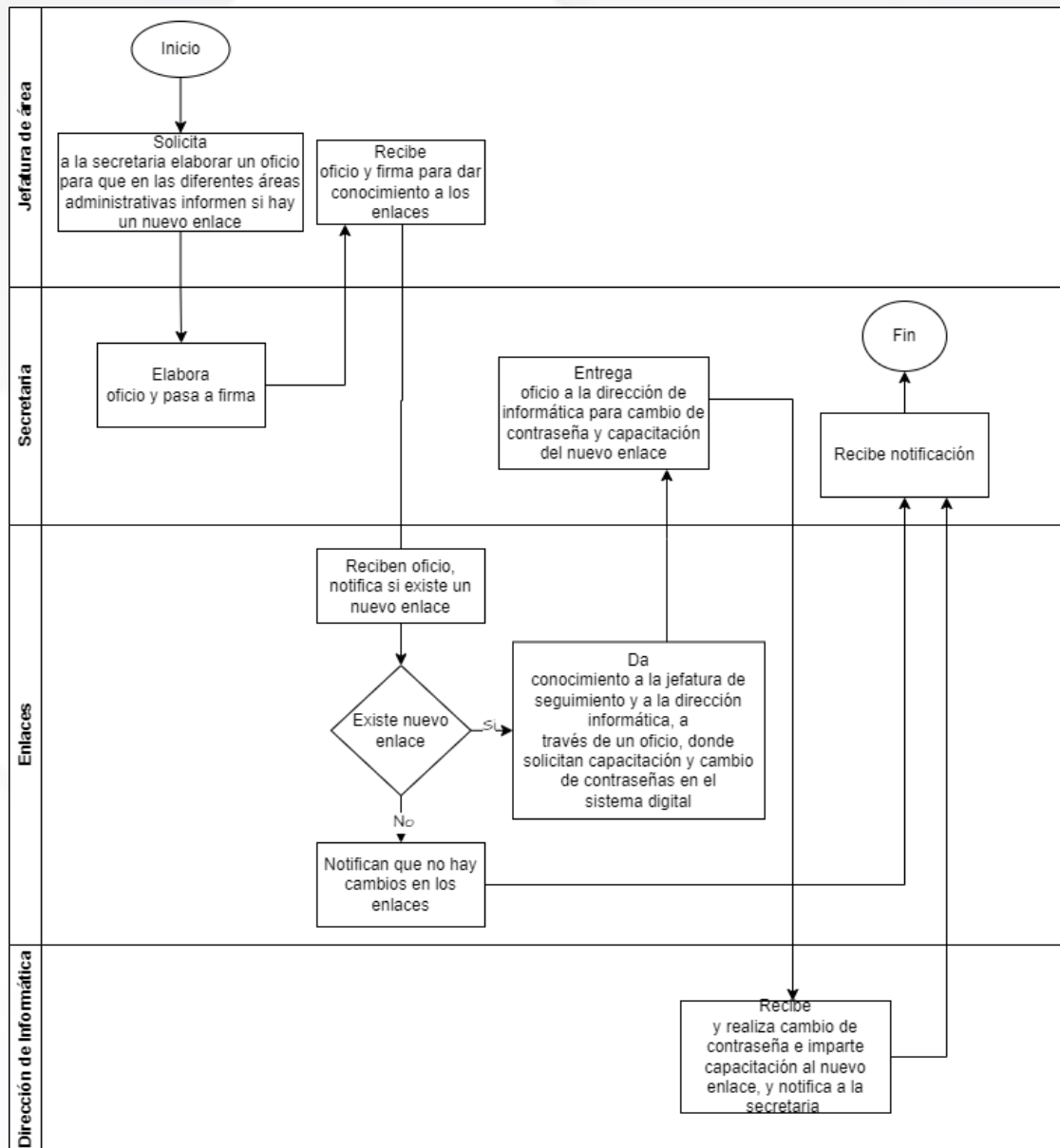
2. Descripción de actividades.

		Procedimiento		AC-JSyE-03	
		Control de enlaces SIAC		Fecha: Febrero 2024	
				Versión: 1.0	
				Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete			Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)		
01	Jefatura de área	Solicita a la secretaria elaborar un oficio para que en las diferentes áreas administrativas informen si hay un nuevo enlace;	N/A		
02	Secretaria	Elabora oficio y pasa a firma;	N/A		
03	Jefatura de área	Recibe oficio y firma para dar conocimiento a los enlaces;	N/A		
04	Enlaces	Reciben oficio Notifica si existe un nuevo enlace	N/A		
05	Enlaces	Existe un nuevo enlace Da conocimiento a la jefatura de seguimiento y a la dirección informática, a través de un oficio, donde solicitan capacitación y cambio de contraseñas en el sistema digital;	N/A		
08	Secretaria	Entrega oficio a la dirección de informática para cambio de contraseña y capacitación del nuevo enlace;	N/A		
09	Dirección de Informática	Recibe y realiza cambio de contraseña e imparte capacitación al nuevo enlace y notifica a la secretaria;	N/A		
10	Enlaces	No existe un nuevo enlace Notifican de que no hay cambios en los enlaces;	N/A		
11	Secretaria	Recibe notificación	N/A		
		Fin del proceso	N/A		



3. Modelado de procesos

	Procedimiento	AC-JSyE-03	
	Control de enlaces SIAC	Fecha: Febrero 2024	
		Versión: 1.0	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete		Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.	
Diagrama de flujo			





VI. Procedimiento “4”

“Evaluación de solicitudes ciudadanas atendidas” (PR-JEyS-04)



1. Desarrollo de procedimientos

4.1 Propósito del Procedimiento

Evaluar cuantitativamente los resultados de las solicitudes ciudadanas mediante el sistema.

4.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para todas las áreas que conforman la administración pública quien recibe las solicitudes de los ciudadanos del municipio de Tulancingo de Bravo a través de la Dirección de Oficialía de Partes.

4.3 Referencias

Decreto número uno del Reglamento interior de la administración pública municipal del municipio de Tulancingo de Bravo, de fecha 21 de Febrero de 2021

4.4 Responsabilidades

Jefatura de área: Verifica los porcentajes del sistema digital SIAC para llevar a cabo las evaluaciones de solicitudes y/o peticiones ciudadanas atendidas por las diferentes áreas de esta administración.

Secretaria: Elabora evaluaciones y pasa a firma.

4.5 Definiciones

Enlaces: Son las diferentes áreas de atención dentro de las Secretarías, Direcciones y H. Ayuntamiento

SIAC: Sistema Integral de Atención ciudadana.

Solicitud: Documento en el que solicita formalmente algo.

Seguimiento: Brindar atención a las solicitudes ingresadas de inicio a fin.

DOP: Dirección de Oficialía de Partes



4.6 Políticas y lineamientos

Artículo 34 Quater.-

Para desempeño de sus funciones, el Jefe de Gabinete se auxiliará de las siguientes Unidades Administrativas: Coordinación Técnica y Jefatura de Seguimiento y Evaluación.



VII.- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

4.7 Formatos e instructivos

No aplica



2. Descripción de actividades.

		Procedimiento		AC-JSyE-04	
		Evaluación de solicitudes ciudadanas atendidas		Fecha: Febrero 2024	
				Versión: 1.0	
				Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete			Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad		Documento de trabajo (Clave)	
01	Secretaria	Verifica los porcentajes del sistema digital SIAC para llevar a cabo las evaluaciones de solicitudes y/o peticiones ciudadanas atendidas por las diferentes áreas de esta administración y pasa a firma de la Jefatura de área;		N/A	
02	Jefatura de área	Lleva acabo la elaboración de evaluaciones de solicitudes y/o peticiones ciudadanas atendidas por las diferentes áreas de esta administración;		N/A	
03	Jefatura de área	Firma evaluación, entrega al jefe de Gabinete para su visto bueno y su firma;			
04	Jefe de Gabinete	Recibe evaluaciones revisa y firma de visto bueno regresa a la Jefatura de seguimiento;			
05	Secretaría	Recibe evaluación y entrega a los enlaces para firma de su secretario o responsable de área;			
06	Enlace	Revisa evaluación pasa a firma de su secretario o responsable de área, devuelve acuse de recibido a la jefatura de seguimiento;		N/A	
07	Secretaria	Recibe acuse de recibido de la evaluación y archiva;		N/A	
		Fin del proceso		N/A	



3. Modelado de procesos

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento	AC-JSyE-04	
	Evaluación de solicitudes ciudadanas atendidas	Fecha: Febrero 2024	
		Versión: 1.0	
		Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: Jefe de Gabinete		Área responsable: Jefatura de Seguimiento y evaluación.	
Diagrama de flujo			

