



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

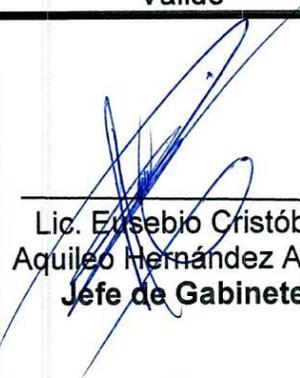
De la  
**Jefatura de Seguimiento y  
Evaluación**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

De la

## Jefatura de Seguimiento y Evaluación

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



**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

**Jefatura de Gabinete**  
**Jefatura de Seguimiento y Evaluación**

Mayo de 2023  
Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento  
Se autorizará siempre y cuando se de el crédito  
Correspondiente a la fuente.



## Contenido

I. Introducción	5
II. Antecedentes	6
III. Misión	7
IV. Visión	7
V. Marco jurídico administrativo	7
VI. Atribuciones	8
VII. Estructura orgánica	9
VIII. Organigrama	9
IX. Descripción de objetivos y funciones	10
X. Glosario	11



## 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 con el 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.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita conocer, en forma ordenada y sistemática, la información y las instrucciones sobre su marco jurídico-administrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones de la de esta área. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

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 y modernizarse permanentemente, a fin de garantizar que la gestión pública sea eficiente en su desempeño.



## II. Antecedentes

Periódico oficial de fecha 22 de septiembre de 2014.

Basado en el Artículo 28 apartado XXI, hace referencia a la Jefatura de Seguimiento y Evaluación como dependiente de la Secretaría General Municipal.

A partir de la Administración 2020-2024 con el presidente L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, se menciona en el Decreto número 30, del periódico Oficial de fecha 21 de Febrero de 2021, El Jefe de Gabinete se auxiliará de las siguientes unidades administrativas: Coordinación Técnica y **la Jefatura de Seguimiento y Evaluación.**



### III. Misión

La misión de seguimiento y evaluación permite monitorear la ejecución de solicitudes para el desarrollo de un plan estratégico que permita tomar las acciones necesarias y solventar el impacto de necesidades existentes, atendiendo al ciudadano con calidad y calidez, haciendo de la administración pública un instrumento eficiente que atienda y solucione con prontitud los problemas de la comunidad; es propiciar y ejercer una estrecha y permanente vinculación con la ciudadanía para trabajar juntos en la solución de la problemática social, además de ser un área auxiliar en las actividades de la Jefatura de Gabinete.

### IV. Visión

El seguimiento y la evaluación de las solicitudes tienen como finalidad mejorar la atención a los ciudadanos y brindar respuesta a sus solicitudes para la prestación de diversos servicios de una manera eficiente.

### V. Marco jurídico administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Plan Municipal de desarrollo 2020-2024
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo, 2021.



## VI. Atribuciones

Decreto número 30

Periódico oficial de fecha 01 de Febrero de 2021

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo; Hidalgo.

Artículo 34 Quarter.-

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



## VII. Estructura orgánica

1.1. Jefa de área

1.1.1. Secretaria "A"

1.1.1.1. Auxiliar

## VIII. Organigrama





## IX. Descripción de objetivos y funciones

### Objetivos

Dar seguimiento oportuno a las peticiones ciudadanas con las unidades administrativas correspondientes hasta la conclusión o resolución total de la misma.

### Funciones

<b>Puesto</b>	Jefatura de seguimiento y evaluación
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Gabinete
<b>Le reportan:</b>	Secretaria "A" y auxiliar

#### Funciones:

- Coordinación y apoyo en el seguimiento de solicitudes ingresadas para su atención.
- Brindar atención y apoyo a las personas que ingresan una solicitud en caso de requerir.
- Apoyo en el uso del SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana)
- Convocar a reuniones con las unidades administrativas del municipio para dar seguimiento a las solicitudes.
- Asistencia a diversos eventos oficiales.
- Llamadas a los ciudadanos para el seguimiento de sus solicitudes.
- Analiza los resultados emitidos por sistema del porcentaje de solicitudes atendidas, monitoreando y estableciendo acciones para la resolución en tiempo y forma de las solicitudes.



<b>Puesto</b>	Secretaria "C"
<b>Reporta a:</b>	Jefatura de seguimiento y evaluación
<b>Le reportan:</b>	No aplica

**Funciones:**

- Apoyo en oficina y atención a la ciudadanía
- Actividades administrativas
- Entrega y actualización de informes
- Elaboración de oficios
- Elaboración de reportes de los enlaces SIAC

<b>Puesto</b>	Auxiliar
<b>Reporta a:</b>	Jefatura de seguimiento y evaluación
<b>Le reportan:</b>	No aplica

**Funciones:**

- Apoyo en oficina y atención a la ciudadanía y a sus solicitudes.
- Seguimiento de reportes radiofónicos emitidos por la Dirección de comunicación Social, con direccionamiento a las diferentes Secretarías y/o Áreas municipales a través de Oficialía de partes.

## X. Glosario

SIAC (Sistema Integral de Atención al Ciudadano)

Enlaces (Personal designado de cada secretaria cuya función es la coordinación de la atención de solicitudes ciudadanas)