



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

**Oficina de Enlaces Federales y  
Estatales**

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

## Oficina de Enlaces Federales Y Estatales

Elaboró	Aprobó	Validó
 L.T. Claudia Patricia Fregoso Estrada Auxiliar PRESIDENCIA MUNICIPAL 2023-2024	 D.I. Esly América Franco Islas Jefa de Área PRESIDENCIA MUNICIPAL 2023-2024	 Juan García Melo Secretario de Fomento Económico PRESIDENCIA MUNICIPAL 2023-2024



**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

**Secretaría de Fomento Económico**

**Oficina de enlaces federales y estatales**

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento

Se autorizará siempre y cuando se dé el crédito

Correspondiente a la fuente.

## Contenido

I.	Introducción .....	5
II.	Misión .....	6
III.	Visión.....	6
IV.	Marco jurídico administrativo .....	7
V.	Atribuciones.....	8
VI.	Estructura orgánica.....	9
VII.	Organigrama.....	9
VIII.	Descripción de objetivos y funciones.....	10
VII.	Glosario .....	16

## 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;

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.

## II. Misión

Ser una oficina eficiente, con comunicación y coordinación con las diferentes instancias de gobierno, tanto federales como estatales y dentro de la misma esfera municipal, orientada a mejorar el bienestar y la equidad social de la población.

## III. Visión

La dirección es reconocida como un vínculo real y efectivo de trabajo intergubernamental; donde la ciudadanía puede hacer efectivos sus derechos de información y acceso a los servicios federales y estatales; cumpliendo así con la función de atender las necesidades de la población.

## IV. 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 mejora Regulatoria para el Estado de Hidalgo.
- Bando de Policía y Gobierno de Tulancingo de Bravo Hidalgo.
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo Hgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024.
- Reglas de Operación de Programa Pensión para Adultos Mayores 65 y Más
- Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico del municipio Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

## V. Atribuciones

### Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal

#### Ayuntamiento de Tulancingo de Bravo, Hidalgo

L. A. E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado

Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, Hidalgo

**Artículo 33.-** La Secretaría de Fomento Económico es la encargada de promover, gestionar y coadyuvar al impulso del desarrollo económico del Municipio. Estará a cargo de un Secretario quien será el titular del área y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Servir de intermediario entre el Gobierno Municipal y las Dependencias Federales y Estatales para fomentar el desarrollo económico en las actividades productivas del Municipio;
- II. Establecer vínculos de comunicación, coordinación y apoyo con los organismos de representación empresarial en el Municipio;
- III. Las demás que le encomiende el Ayuntamiento; el Presidente Municipal, este Reglamento y otras disposiciones legales y reglamentarias.

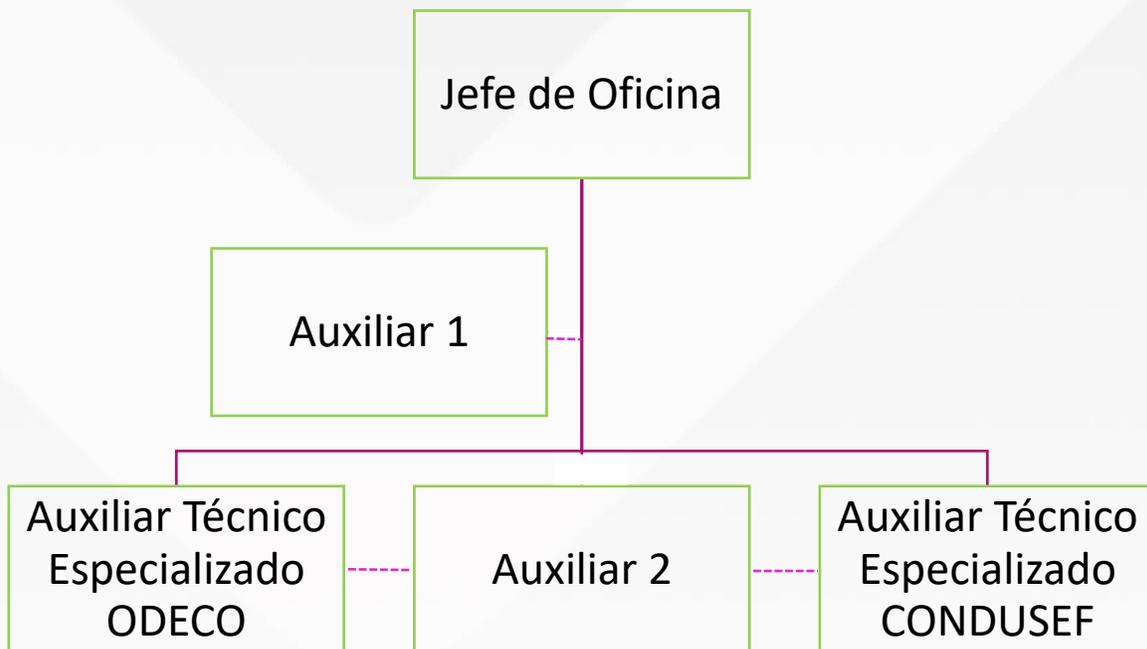
Para el desempeño de sus funciones la Secretaría de Fomento Económico, se auxiliará de las unidades administrativas siguientes: Coordinación Técnica; Dirección de Fomento Industrial; Dirección de Desarrollo Comercial; Dirección de Desarrollo Rural; Dirección de Turismo; Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales.

Artículo 14.- Reglamento Interno de la Secretaría de Fomento Económico.

## VI. Estructura orgánica

1. Jefe de Oficina
  - 1.1.1. Auxiliar 1
  - 1.2. Auxiliar Técnico Especializado ODECO
  - 1.3. Auxiliar Técnico Especializado CONDUSEF
    - 1.3.1. Auxiliar 2

## VII. Organigrama



## VIII. Descripción de objetivos y funciones

### Objetivos

- Contribuir junto con Programas Sociales Federales a mejorar el bienestar económico y social de las familias, de los adultos mayores y que personas con ingresos bajos puedan consumir productos de calidad a un costo simbólico, coadyuvando al cumplimiento efectivo de derechos sociales,
- 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.

### Funciones

<b>Puesto:</b>	Jefe de Oficina
<b>Código:</b>	1.3
<b>Formación:</b>	Nivel mínimo de Licenciatura en Administración o en administración pública, derecho, administración, contabilidad, o cualquier otra relacionada con el correcto cumplimiento de las funciones.
<b>Reporta a:</b>	Secretario de Fomento Económico
<b>Le reportan:</b>	Auxiliar, Auxiliar Técnico Especializado CONDUSEF y Auxiliar Técnico Especializado ODECO.
<b>Experiencia Recomendada</b>	Conocimiento en la elaboración de plan de negocios, aceleramiento empresarial y Administración Pública.

## Funciones

Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico del municipio Tulancingo de Bravo, Hidalgo

Artículo 8.- Corresponden a los Directores las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Acordar con el Secretario los asuntos relevantes de la unidad de la administración pública municipal a su cargo;
- II. Realizar un plan de trabajo que contribuya al buen desempeño de las actividades encomendadas por el Secretario;
- III. Desempeñar las comisiones que se les encomiende o se les delegue, rindiendo un informe sobre el desarrollo de las mismas;
- IV. Supervisar que en todos los asuntos bajo su responsabilidad se dé cumplimiento a los ordenamientos legales y reglamentarios aplicables, e informar por escrito al Secretario sobre conductas o desviaciones que pudieran constituir delitos o faltas administrativas;
- V. Otorgar la asesoría y cooperación técnica que le sea requerida por las áreas de la administración pública municipal, en asuntos relacionados con su competencia; y
- VI. Las demás que señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Artículo 14.- El titular de la Oficina de Enlace de Servicios Federales y Estatales tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Fungir como enlace para la organización y logística de la entrega de apoyos provenientes de programas federales y estatales a los habitantes del Municipio;
- II. Verificar que los apoyos provenientes de programas federales y estatales lleguen con toda oportunidad a la población objetivo del Municipio, de acuerdo con la normatividad aplicable;

- III. Atender y derivar las denuncias o quejas de los consumidores de bienes y servicios a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor del Estado de Hidalgo, de conformidad con el convenio que para tal efecto se celebre;
- IV. Atender y derivar las denuncias y quejas de los usuarios de servicios financieros a la Delegación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el estado de Hidalgo, de conformidad con el convenio que para tal efecto se celebre;
- V. Gestionar capacitaciones en materia de consumo responsable de bienes y servicios; y
- VI. Las demás que le sean señaladas por las disposiciones legales y reglamentarias y normas oficiales aplicables en la materia

<b>Puesto:</b>	Auxiliar
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Oficina
<b>Le reportan:</b>	Nadie

### Funciones

- Apoyar en la realización de las actividades de la Oficina.
- 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.
- Ser el enlace de inventarios.
- Entregar la documentación requerida por el jefe inmediato de manera oportuna.

- 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 secretaría nos requiere, así como darles las instrucciones o notificaciones que nuestro director nos encomienda.
- Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaría de Fomento Económico en la realización de sus ferias.
- Realizar un reporte de manera semanal las actividades llevadas a cabo.
- Realizar las evaluaciones trimestrales y anuales.
- Realizar las Requisiciones de material.
- Ser el enlace de Mejora Regulatoria.
- Ser el enlace de Presupuesto.
- Ser el Enlace de Archivo Municipal.
- Actualizar los manuales de organización y procedimientos de las 3 áreas de la Oficina de Enlace.

<b>Puesto:</b>	Auxiliar Técnico Especializado ODECO
<b>Reporta a:</b>	Jefe de oficina
<b>Le reportan:</b>	Auxiliar

### Funciones

- ODECO 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.
- Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaría de Fomento Económico en la realización de sus festivales.

<b>Puesto:</b>	Auxiliar Técnico Especializado (CONDUSEF)
<b>Reporta a:</b>	Jefe de Oficina
<b>Le reportan:</b>	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.

<b>Puesto:</b>	Auxiliar
<b>Reporta a:</b>	Auxiliar Técnico Especializado CONDUSEF y Auxiliar Técnico Especializado ODECO.
<b>Le reportan:</b>	Ninguna

### Funciones

- Apoyar en la realización de las actividades del módulo ODECO
- Dar información a ciudadanía de manera personal y vía telefónica
- Realizar oficios, vales de gasolina y toda la correspondencia interna de ODECO
- En ausencia de titulares de módulos, dar seguimiento y atención a los temas y a las personas citadas

- Administrar agendas de titulares y llevar el control de las tecnologías que ODECO debe realizar mensualmente.
- Llevar el registro de las personas atendidas indicando el asunto y status.
- Reportar informes quincenales y reportes de indicadores a evaluar
- Apoyar a las direcciones que conforman la Secretaría de Fomento Económico en la realización de sus festivales.
- Apoyar en la realización de las actividades del módulo CONDUSEF
- Realizar oficios, vales de gasolina y toda la correspondencia interna de CONDUSEF
- Archivar la correspondencia interna y externa, así como clasificar y etiquetar archivos
- Administrar agendas de titulares y llevar el control de las tecnologías que CONDUSEF debe realizar mensualmente

## VII. Glosario

- **CONVOCATORIA:** Del verbo convocar refiere a citar o llamar a una o más personas para que asistan a determinado acto o lugar.
- **OFICINA BIENESTAR:** Esta Secretaría es quien recibe la documentación de la población mexicana interesada en obtener alguna ayuda económica de los llamados Programas Prioritarios del **Bienestar**.
- **SEDE:** Lugar que constituye el núcleo principal de cualquier actividad o el domicilio principal de una organización, empresa.
- **SFE:** Secretaría de Fomento Económico.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana

- **CONSUMIDOR:** Es toda aquella persona física no moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.
- Se entiende también por consumidor la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.
- **QUEJA:** Acusación ante un juez o autoridad administrativa competente, ejecutando
  - en forma solemne y como parte en el proceso la acción contra el responsable.
  - **QE** – Queja electrónica
  - **SIPRES** - Sistema de prestadores de servicios financieros
  - **CONDUSEF** – Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
  - **ODECO**- Oficina de Defensa del Consumidor.
  -