



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.

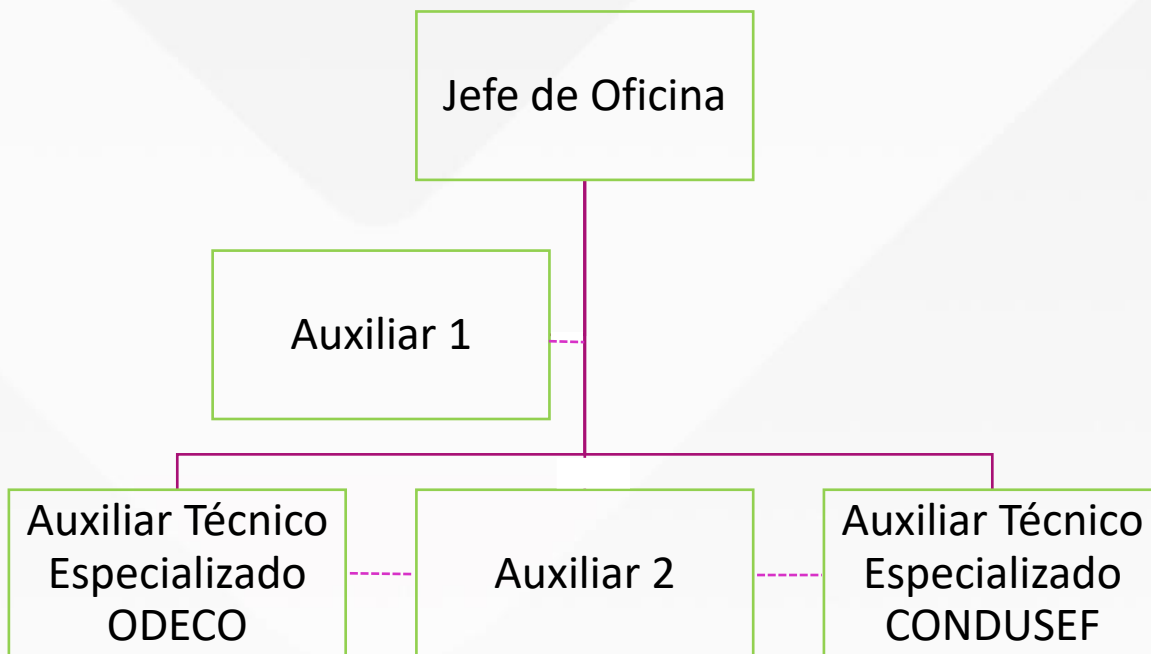
Para el desempeño de sus funciones la Secretaría de Fomento Económico, se auxiliará de las unidades administrativas siguientes: Coordinación Técnica; Dirección de Fomento Industrial; Dirección de Desarrollo Comercial; Dirección de Desarrollo Rural; Dirección de Turismo; Oficina de Enlace de Servicios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

Puesto:	Jefe de Oficina
Código:	1.3
Formación:	Nivel mínimo de Licenciatura en Administración o en administración pública, derecho, administración, contabilidad, o cualquier otra relacionada con el correcto cumplimiento de las funciones.
Reporta a:	Secretario de Fomento Económico
Le reportan:	Auxiliar, Auxiliar Técnico Especializado CONDUSEF y Auxiliar Técnico Especializado ODECO.
Experiencia Recomendada	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

Puesto:	Auxiliar
Reporta a:	Jefe de Oficina
Le reportan:	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.

Puesto:	Auxiliar Técnico Especializado ODECO
Reporta a:	Jefe de oficina
Le reportan:	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.

Puesto:	Auxiliar Técnico Especializado (CONDUSEF)
Reporta a:	Jefe de Oficina
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.

Puesto:	Auxiliar
Reporta a:	Auxiliar Técnico Especializado CONDUSEF y Auxiliar Técnico Especializado ODECO.
Le reportan:	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.
 -