



GENERAL

**ESCOBEDO**

GOBIERNO MUNICIPAL  
2021 - 2024

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**

**DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

Una firma manuscrita en tinta verde, que parece ser "GSA", ubicada en la parte inferior izquierda del documento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 1

## Índice

---

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión, Visión y Valores
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones
- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Elaboración, Diseño y Revisión

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 2

## I. Introducción

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones del Contralor Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Gobierno Municipal tiene un compromiso con la sociedad y para cumplirlo requiere de una administración innovadora, con modelos de operación y organización de acuerdo a las expectativas de una ciudad creciente, cada vez más participativa y sobre todo exigente, como es la de General Escobedo.

Al planear las estructuras y funcionamiento de un ente público se debe recurrir a métodos y técnicas que permitan mejorar la capacidad de respuesta en el actuar y un cambio gradual y consistente, así como emplear instrumentos ágiles que faciliten el generar información exacta y confiable necesaria para identificar e implementar mejores prácticas en beneficio de la población.

Una de estas herramientas es este Manual de Operaciones, el cual ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León y es parte del proceso de modernización que esta institución impulsa en sus dependencias con el objeto de que estas apoyen en forma más eficaz y eficiente a las diferentes unidades administrativas y en consecuencia el logro de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Municipal de la actual administración.

Como todo documento oficial de este tipo contiene la descripción de las actividades que se deben realizar y el orden que debe seguirse para el desarrollo de las funciones atribuidas a la Oficina de la Secretaría Particular. Incluye además, las áreas, unidades administrativas y dependencias externas que intervienen en cada uno de los pasos a seguir, precisando sus responsabilidades y participación.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite a la Oficina Particular del Presidente Municipal y/o a la Secretaría de la Contraloría.

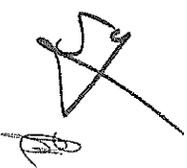


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 3

## II. Objetivos del Manual

---

El presente manual tiene como objetivo definir la organización y procedimientos de operación de la Oficina Particular del Presidente Municipal y establecer mecanismos y un control que permita, según los fines particulares, un buen desarrollo de las actividades programadas en la agenda diaria del Presidente Municipal; generar políticas, estrategias y acciones que garanticen la coordinación de las áreas al interior del Ayuntamiento y una atención integral y eficiente al ciudadano.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 4

### III. Marco Normativo

Para aplicar y hacer funcionar el manual de operaciones y procedimientos, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Constitución Política de todos los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativa para el Estado De Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Código Penal del Estado de Nuevo León
- Código Proceso Penal
- Plan de Desarrollo Municipal vigente.

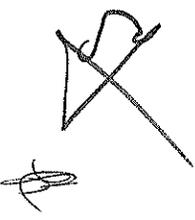
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 5

#### IV. Alcance o Nivel de Aplicación

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a este departamento, así como todas las dependencias con las que se tenga interacción.

Dentro de este documento se define el modo de operación de los trámites y servicios efectuados por el área, y que en su caso podrán ser efectuados por los empleados a cargo de las diferentes funciones con el enfoque de calidad en el servicio.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 6

## V. Definiciones

---

**PLAN DE DESARROLLO:**

Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024

**REGLAMENTO:**

Reglamento Interior de la Administración Pública del municipio de General Escobedo

**TITULAR:**

Titular de la Oficina Particular del Presidente Municipal

**PERSONAL:**

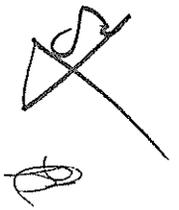
Empleados integrantes de la Oficina Particular del Presidente Municipal

**PETICIONARIO:**

Ciudadano que realiza un reporte, queja o solicitud concreta.

**CIUDADANO:**

Cualquier habitante del Municipio de General Escobedo



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 7

## VI. Misión, Visión y Valores

### MISIÓN

Planear, agendar, coordinar y operar las actividades del Presidente Municipal, además de atender y dar seguimiento a las solicitudes y reportes que los ciudadanos le hacen; fungiendo en su caso como su intermediario y representante comprometido en proporcionar el soporte técnico, humano, de información y procesos que permitan cumplir en tiempo y forma con los fines contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal.

### VISIÓN

Ser una Oficina eficaz en el desempeño de las funciones propias, que apoye y formule mecanismos para lograr una comunicación satisfactoria y una pronta atención de las problemáticas sociales de acuerdo a los objetivos planteados en los instrumentos de planeación municipal.

### VALORES

#### Honestidad

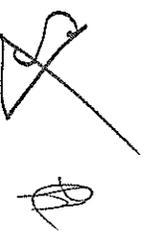
La honestidad es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente. Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas la normatividad vigente.

#### Lealtad

Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Una persona de bien debe ser leal a los objetivos del bienestar de la sociedad, a la nación, instituciones y organizaciones, superiores jerárquicos y los propios valores.

#### Eficiencia

Utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**

CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 8
---------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------

**Compromiso social**

Obrar con principios de honorabilidad con el fin de ayudar a otras personas sin ningún interés a cambio, si no sólo por la satisfacción y voluntad de apoyar a la comunidad. Es la actitud que nos lleva a involucrarnos voluntaria y profundamente con el bienestar de la población.

Es trabajar cotidianamente poniendo ese "plus" extra para construir una sociedad más justa, armoniosa y con sana convivencia.

**Servicio**

La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). Servir implica ayudar a alguien de una forma espontánea, es decir, adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás sin esperar nada a cambio.

**Equidad**

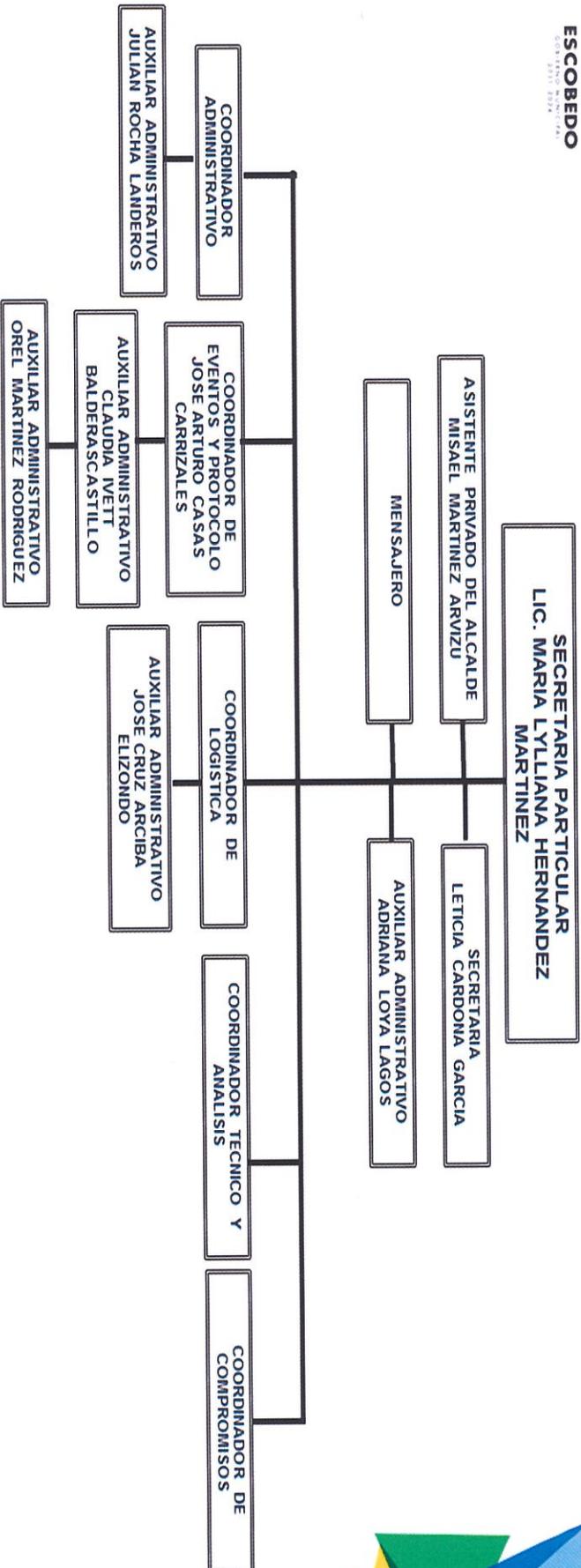
Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece sin exceder o disminuir. Justicia, imparcialidad en un trato o un reparto. Tratar a todos por igual respetando y teniendo en cuenta sus diferencias.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 9

## VII. Organigrama

### Estructura Orgánica

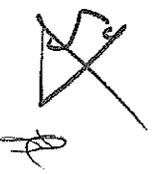


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 10

## VIII. Estructura orgánica

---

- 1.- Titular de la Oficina Particular del Presidente Municipal
- 2.- Asistente Privado del Alcalde
- 3.- Coordinador Administrativo
- 4.- Coordinador de Eventos y Protocolo
- 5.- Coordinador de Logística
- 6.- Coordinador Técnico y Análisis
- 7.- Coordinadora de Compromisos
- 8.- Auxiliar Administrativo
- 9.- Secretaria
- 10.- Receptionista
- 11.- Mensajero



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 11

## IX. Atribuciones

### Titular de la Oficina Particular del Presidente Municipal

Planear, operar, coordinar, acordar y controlar la agenda de actividades del Presidente Municipal, en su trato diario, citas, traslados, eventos, comunicados, reuniones internas y externas, de carácter oficial y/o privadas; fungiendo en su caso como su intermediario y representante expreso; comprometido en proporcionar el soporte técnico, humano, de seguridad y de información que le permitan a la Presidencia Municipal atender y orientar sus acciones de planeación, coordinación y control gubernamental en tiempo y forma.

### Coordinador Administrativo

Responsable de coordinar los recursos asignados a la Secretaría, atender los requerimientos de personal, recursos materiales y financieros de la Secretaría, coordinar la elaboración y actualización de los manuales de organización y de servicios, así como de procedimientos, coadyuvar con el Secretario en el apoyo administrativo de sus funciones, realizar todos los actos que sean necesarios o conducentes para el ejercicio de las atribuciones.

### Coordinador de Logística

Planear, coordinar, supervisar y operar la logística de las actividades del Presidente Municipal, a fin de que se cumplan los objetivos planteados.

### Coordinador de Eventos y Protocolo

Responsable de coordinar, realizar fichas técnicas, recopilar información necesaria para realización de eventos y actividades del Presidente Municipal con el fin de que se lleven a cabo sin ningún contratiempo

### Coordinador Técnico y Análisis

Responsable de recopilar y concentrar la información relativa a los avances de los programas y metas de la Oficina Particular para dar cumplimiento al plan municipal de desarrollo, analizar toda la documentación que se turna a la Oficina Particular, generando oficios de contestación y/o información que se requiera para dar seguimiento a la misma, brindar apoyo a las demás coordinaciones adscritas a la Oficina Particular, para el desarrollo de eventos y presentaciones, brindar apoyo al Titular de la Oficina Particular en el desarrollo de las reuniones directivas cuando así lo quiera, auxiliar en los trámites en materia de transparencia y acceso a la información pública.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 12

**Coordinador de Compromisos**

Identificar y compilar los documentos en los que se formalicen compromisos de la Administración Pública Municipal, formular y dar seguimiento a la agenda y calendario de los compromisos y eventos interinstitucionales en los que intervenga el Alcalde, proponer y dar seguimiento a los acuerdos, convenio y compromisos con las instancias de gobierno del estado, los municipios, la federación y otras entidades federativas,

**Auxiliar Administrativo**

Ayudar en todas las actividades de la Oficina Particular y Logística tanto de operatividad diaria y funciones administrativas.

**Secretaria**

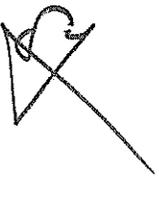
Colabora con el titular de la Oficina Particular del Presidente Municipal en todas las acciones que corresponden a las funciones propias de la dependencia.

**Recepcionista**

Recibe a invitados, documentos y paquetes, y mantiene un control sobre quienes entran y salen de la Oficina Particular del Presidente Municipal. Brinda orientación.

**Mensajero**

Moviliza documentos y paquetes hacia el interior y exterior del Gobierno municipal.




MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 13

## X. Políticas y/o Lineamientos

---

Atender de inmediato, de manera eficaz, con calidad, amabilidad, calidez y espíritu de servicio a los ciudadanos que acudan personalmente a las oficinas de la dependencia.

Responder de manera expedita, eficaz, eficiente y servicial toda la comunicación entablada por el ciudadano por cualquier vía.

Llevar un registro y seguimiento de todas las peticiones y reportes ciudadanos recibidos por cualquier medio.

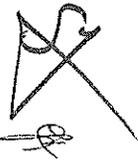
Asesorar a todos los ciudadanos que tengan alguna duda sobre la estructura y funcionamiento del Gobierno municipal.

Para la logística de los eventos y actividades del Presidente Municipal se tiene un estricto control de organización, desde la calendarización, planeación y supervisión personal.

Mantener una constante comunicación con todas las dependencias municipales.

Clasificar y archivar todos los documentos recibidos física y electrónicamente.

Tener una base de datos de todas las personas atendidas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 14

## XI.Elaboración, Diseño y Revisión

---

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Oficina Particular del Presidente Municipal, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Secretaría de la Contraloría del Municipio de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró



Leticia Cardona García  
Secretaria

Revisó



Lic. María Lyliana Hernández Martínez  
Titular de la Oficina Particular  
del Presidente Municipal



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL</b>			
CLAVE DEL MANUAL MOP-OP-2022	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	ENTRA EN VIGOR MAYO DE 2022	PÁGINA 15

### XIII. Autorizaciones



Secretaría de la Contraloría  
Lic. Melisa Sánchez Martínez



Titular de la Oficina Particular  
del Presidente Municipal  
Lic. María Lyliana Hernández Martínez



Presidente Municipal  
Lic. Andrés Concepción Mijes Llovera

