

**ESCOBEDO**

Gobierno Municipal 2015 - 2018

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL  
OFICINA EJECUTIVA DE LA PRESIDENCIA**

**GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

---



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
2

## Índice

---

### CAPÍTULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN

- 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

### CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación y Flujograma
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
3

## 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 de la Contraloría 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 y en consecuencia el logro de los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo de cada una de las Administraciones.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, en un marco de legalidad y justicia con la participación y el conocimiento de la sociedad, a fin de hacer viables los programas de gobierno para el desarrollo, social, político y cultural del municipio.

Como todo Manual de Procedimientos, este documento administrativo 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 Dirección de Concertación Social.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
4

## II. Objetivos del Manual

---

El objetivo del presente Manual de Operaciones y Procedimientos de la Dirección de Concertación Social establecer mecanismos y un control que permita dar una atención más adecuada al ciudadano por parte de esta administración.

Establecer un mecanismo y bases de control que permitan facilitar, definir y supervisar las operaciones de esta dirección.

Agilizar el flujo de la información y la toma de decisiones

Contar con documentación comprensible en la que se describen los procedimientos a seguir.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
5

#### IV. Marco Normativo

---

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Acceso a la información Pública del Estado de N.L.
- Ley de Gobierno Municipal de estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de N.L.
- Reglamento de la Administración Pública del municipio de Gral. Escobedo.
- Y las demás Leyes, reglamentos, Circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
6

## **V. Alcance y Nivel de Aplicación**

---

El manual de operaciones y procedimientos comprende los puestos identificados de La Estructura Orgánica de la Dirección de Concertación Social y de La Presidencia , las funciones que son aplicables al personal adscrito a esta oficina y en su caso a otras dependencias del Gobierno Municipal de general Escobedo N.L.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
7

## VI. Definiciones

---

**Comité de Obra.-** Grupo de vecinos que se encargan de vigilar y supervisar las obras a realizar en su colonia que salió beneficiada para dicha obra.

**Ciudadano.-** Es aquel que participa de manera estable en el poder de decisión colectiva.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DCS-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

## VII. Misión, Visión y Valores

---

**Misión:** Proporcionar los medios para la ciudadanía y sobre todo los grupos vulnerables reciban la atención debida a sus demandas recabadas directamente en el campo o a través de audiencias públicas haciendo las gestiones necesarias para su pronta solución.

**Visión:** Ser reconocida como una estructura eficiente que atienda y dar seguimiento a la problemática que presentan los vecinos mediante el contacto permanente y directo con la ciudadanía, logrando difundir las actividades, obras, y programas de la administración.

### VALORES

#### Bienestar Social

El compromiso con el bienestar social implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

#### Integridad

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad. Todos los empleados son responsables de asegurar la integridad del servicio bajo su control y de la exactitud de los documentos que afirman la integridad del servicio. La integridad requiere la capacidad de escuchar al público usuario, esto significa que se debe de anteponer sus necesidades a las del servidor público.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
9

## VIII. Organigrama



**Estructura Orgánica  
Dirección de Concertación Social  
y Jueces Auxiliares**

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
10

## **IX. Estructura orgánica**

---

**1.- Director de Concertación Social y Participación Ciudadana**

**2.- Coordinador Administrativo**

Le reporta a: Director de Concertación Social y Participación Ciudadana

**2.1.- Coordinador Operativo**

Le reporta a: Director de Concertación Social y Participación Ciudadana

**2.2.- Secretaria**

Le reporta a: Director de Concertación Social y Participación Ciudadana

**2.3.- Auxiliares**

Le reporta a: Director de Concertación Social y Participación Ciudadana

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
11

## **X. Atribuciones**

---

### **Dirección de Concertación Social**

1. Atender al público en general sobre alguna petición que hacen a la presidencia.
2. Formación de comités de obras del programa del ramo 33.
3. Apoyo en logística en los eventos.
4. Apoyo a grupos vulnerables.

### **Director de Participación Ciudadana y Jueces Auxiliares**

1. Atender a la ciudadanía sobre diversos temas relacionados con la problemática en sus colonias.
2. Apoyar y promover la participación ciudadana mediante el contacto con los vecinos en sus colonias, con el objeto de difundir las actividades, las obras y los programas de la administración municipal.
3. Recabar y dar seguimiento a las peticiones levantadas en campo, en audiencia para mejorar la capacidad de gestión
4. Difundir y promover la participación social, de acuerdo al programa de obras para una correcta vigilancia y seguimiento.
5. Atender a grupos de vecinos que manifiestan alguna inconformidad o problemática recabando sus peticiones y turnándolas a las dependencias municipales.

### **Coordinador Administrativo**

1. Coordinar el seguimiento de los diferentes programas para su correcta aplicación en tiempo y forma.
2. Recabar la información suficiente para determinar correctamente la aplicación de los programas.
3. Mantener al día la información y la comunicación con las diferentes dependencias correlacionadas.
4. Invitar a los vecinos de las colonias favorecidas a participar en los comités de obra.
5. Elaborar y supervisar el programa de formación de comités de obra.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
12

6. Elaborar las actas del consejo y comités comunitarios de obra pública.

**Auxiliar**

1. Elaborar concertaciones provisionales en el municipio.
2. Apoyar en eventos del municipio tales como brigadas médicos asistenciales, culturales entre otros.
3. Coadyuvar en la atención a las personas que solicitan algún trámite en esta dirección.

**Secretaria**

1. Atender personal o telefónicamente a la ciudadanía en general que solicita algún tipo de información o presenta alguna queja o solicitud canalizando cada caso a la dependencia que corresponda.
2. Elaborar oficios para canalizar los casos anteriores.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
13

## **XI. Políticas y/o Lineamientos**

---

1. Enlace entre la presidencia municipal y la ciudadanía en casos de manifestaciones públicas.
2. Apoyar y promover la participación ciudadana con el objeto de difundir los programas, obras y actividades de la administración municipal.
3. Dar seguimiento a solicitudes que llegan a esta dirección.
4. Elaborar concertaciones de acuerdo a las diferentes solicitudes de la ciudadanía.
5. Apoyar a la Dirección en promover, programar, convocar y coordinar reuniones ordinarias del consejo de desarrollo municipal de acuerdo al manual de control y vigilancia de los recursos del ramo 33 en su numeral de participación social.
6. Gestiones ante Agua y Drenaje y C.F.E. por problemas de alto consumo

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-DCS-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

## XII. Procesos de Operación

---

- 1) **Enlace entre la presidencia municipal y la ciudadanía en casos de manifestaciones públicas.**
  - a) En caso de que existan marchas, concentraciones masivas o manifestaciones públicas la Dirección de Concertación Social dialogara con los representantes de las mismas y escuchara sus peticiones.
  - b) El dialogo estará basado en respeto y sensibilidad para canalizar las peticiones a las dependencias correspondientes.
  - c) Se llevara un registro de las marchas y manifestaciones.
  
- 2) **Apoyar y promover la participación ciudadana con el objeto de difundir los programas, obras y actividades de la administración municipal.**
  - a) Cuando se realice una brigada o un evento se avisara a las colonias para que asista el mayor número de habitantes
  - b) Coordinar el evento con la finalidad de que sea el mayor número posible de asistencia.
  
- 3) **Captar y dar seguimiento a las solicitudes.**
  - a) La Coordinación de Concertación Social recabara las peticiones de los diferentes eventos.
  - b) Llevará un registro de peticiones por colonias y las canalizara a las dependencias correspondientes.
  - c) Se hará un seguimiento a dichas solicitudes elaborando un reporte sobre su situación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
15

### Solicitud Ciudadana



4) Apoyar a la Dirección en promover, programar, convocar y coordinar reuniones del consejo municipal de desarrollo municipal de acuerdo al manual de control y vigilancia de los recursos del ramo 33 en su numeral de participación ciudadana.

- a) Se formara el consejo municipal de desarrollo social. Así como vigilar su reestructuración
- b) Programará y formará comités comunitarios para la obra del ramo 33 como lo marca el manual de control y vigilancia de los recursos del dicho ramo.
- c) Convocará a la población a los eventos de inauguración o visita de obras (mediante volanteo o visita personal.)



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL

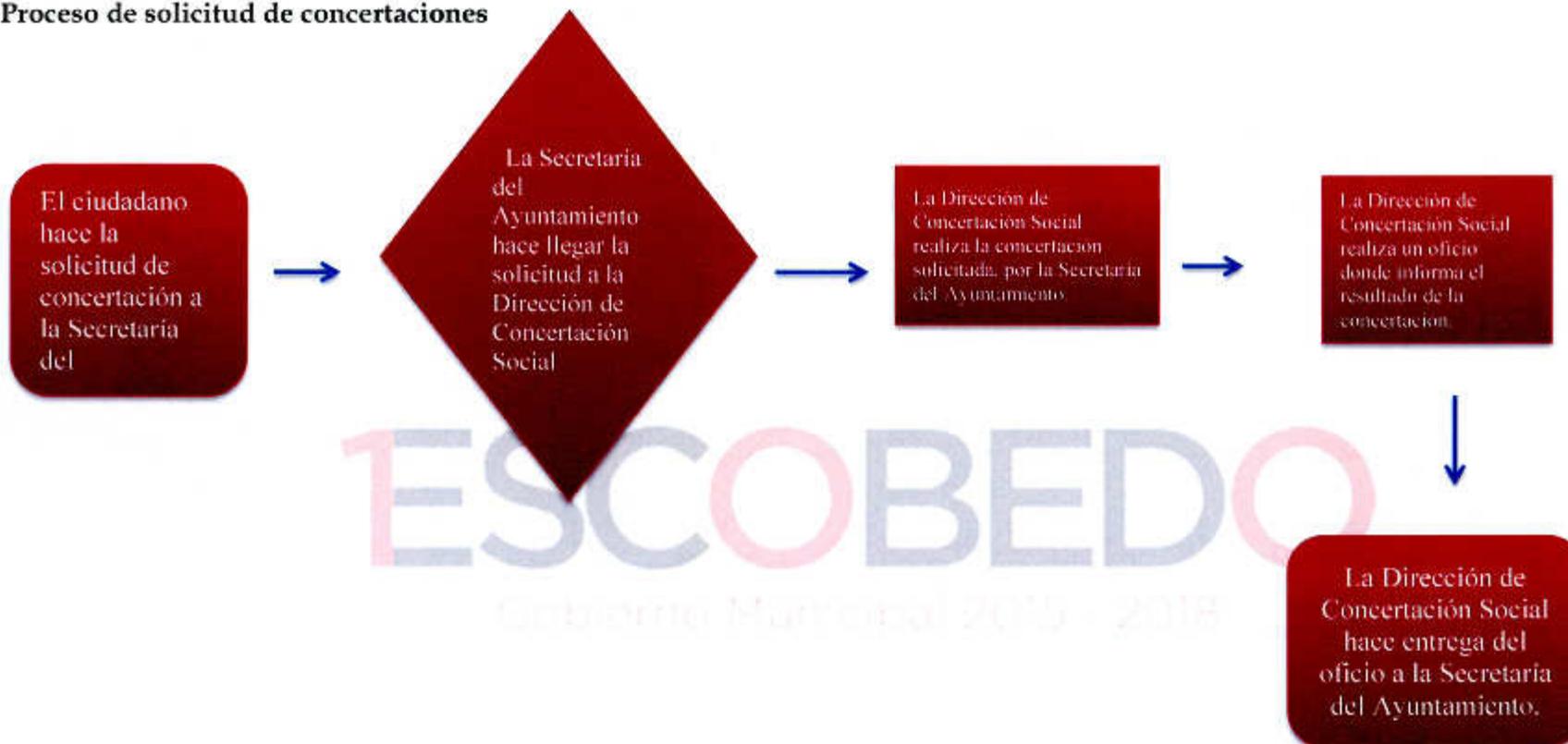
CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
16

Proceso de solicitud de concertaciones





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
17

**Comités de Obra Ramo**



ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
18

## XII. Elaboración, Diseño y Revisión

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Dirección de Concertación Social la cual pertenece a la Oficina Ejecutiva de la Presidencia, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró

C. P. Jorge García Lozano  
Coordinación Administrativa

Revisó

Ing. José Luis Ramos Vela  
Director de Concertación Social  
Y Jueces Auxiliares.

Revisó

Lic. Ramiro González Galván  
Director Jurídico de la Contraloría  
Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-DCS-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
19

### XIII. Autorizaciones

---

  
\_\_\_\_\_  
Contralor Municipal  
Lic. José Martín Treviño Sosa

  
\_\_\_\_\_  
Jefe de la Oficina Ejecutiva de la Presidencia  
Sr. Leonel Chávez Rangel

  
\_\_\_\_\_  
Presidente Municipal  
Lic. Clara Luz Flores Carrales

ESCORBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018