



GENERAL
ESCOBEDO
GOBIERNO MUNICIPAL
2024-2027

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	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
- X. Atribuciones del personal del área

CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- XI. Puestos, Atribuciones, Responsabilidades y Funciones
- XII. Políticas y/o Lineamientos
- XIII. Procesos de Operación y Flujograma
- XIV. Elaboración, Diseño y Revisión
- XV. Autorizaciones

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	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 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 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 Organización y 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 Oficina de la Presidencia Municipal.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Titular de la Oficina de la Presidencia Municipal y/o a la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 4

II. Objetivos del Manual

El objetivo del presente Manual de Operaciones y Procedimientos de la Oficina de la Presidencia Municipal es establecer mecanismos y un control que permita dar una atención más adecuada al ciudadano por parte de esta administración a través de la Dirección de Participación Ciudadana, la Dirección de Atención Ciudadana y Gestoría Social y la Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos.

Mostrar gráficamente los puestos que integran la Estructura Orgánica Adoptada por la Oficina de la Presidencia Municipal.

Documentar la información que sirva para evaluar la eficiencia del personal en sus funciones.

Establecer las responsabilidades del servidor público en el ejercicio de sus funciones, delimitándolo en un marco legal, honrado, leal y eficiente.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 5

III. Marco Normativo

-
- Constitución Política de 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 Gobierno Municipal del estado de Nuevo León.
 - Ley de Juicio Político del Estado de Nuevo León.
 - Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 - Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
 - Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.
 - Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.
 - Plan Municipal de Desarrollo Vigente.
 - Reglamento Interior 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.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 6

IV. Alcance y Nivel de Aplicación

El presente Manual de Organización y Procedimientos deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta Oficina, así como por todas las dependencias con las que se tenga interacción y supervisar que se cumplan con todos los lineamientos establecidos, para fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN
			PÁGINA 7

V. Definiciones

Gabinete (política). - Conjunto de miembros que conforman un gobierno.

Delegado de zona: Responsable de la atención a los comités.

Formación de Comité: Reunión de vecinos donde convoca el Consejo Ciudadano para elegir de manera democrática un comité para su localidad.

Peticiones: Reportes, quejas o solicitudes ciudadanas.

Peticionario: Ciudadano que realiza un reporte, queja o solicitud concreta.

Ciudadano: Cualquier habitante del Municipio de General Escobedo.

Dirección: Constituida por el Director (a) de Participación Ciudadana, de Atención Ciudadana y Gestoría Social y la de Asuntos Indígenas y Religiosos.

Coordinación: Constituida por él/la Coordinador(a) General de la Secretaría de la Presidencia

Personal: Empleada(o)s integrantes de la Oficina de la Presidencia Municipal.

Reglamento: Reglamento Interior de la Administración Pública del municipio de General Escobedo.

Sistema: Sistema informático que concentra las peticiones y reportes de todas las fuentes y realiza una canalización automatizada.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 8

Juez auxiliar: Enlace entre la Autoridad Municipal y los vecinos de la sección de su responsabilidad actuando de acuerdo con las instrucciones que al efecto le serán dirigidas por la Autoridad Municipal, serán los representantes de la misma en su jurisdicción.

Junta de mejoramiento: Unión de vecinos cuya finalidad será fomentar y encauzar la cooperación de los residentes en estos tres aspectos de la vida social Moral, Cívico y Material de su colonia, fraccionamiento, barrio o sector.

Responsable de zona: Responsable de la atención y contacto permanente con jueces auxiliares

Plan de desarrollo: Instrumento de gestión pública empleado para propulsar el desarrollo social de un determinado territorio Plan de Desarrollo Municipal vigente.

Gestión: Seguimiento que se le da a las peticiones o solicitudes ciudadanas.

Comité Social: Organismo ciudadano auxiliar del ayuntamiento integrado por ciudadanos vecinos de las colonias.

Gestoría: Seguimiento que se le da a las peticiones o solicitudes ciudadanas.

Coordinador de zona: Responsable de la atención a los comités.

Formación de Comité: Reunión de vecinos donde convoca la Dirección de Participación Ciudadana para elegir de manera democrática un comité para su localidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			PÁGINA 9
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	

VI. Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Apoyar en las permanentes expectativas y demandas de la población, de acuerdo con los instructivos derivados de los organismos del Gobierno Municipal.

VISIÓN

Ser una oficina que garantice un Gobierno Eficaz, apegado a la legalidad y transparencia en sus procesos, logrando dar servicios de calidad a los ciudadanos del Municipio.

VALORES

Bienestar Social

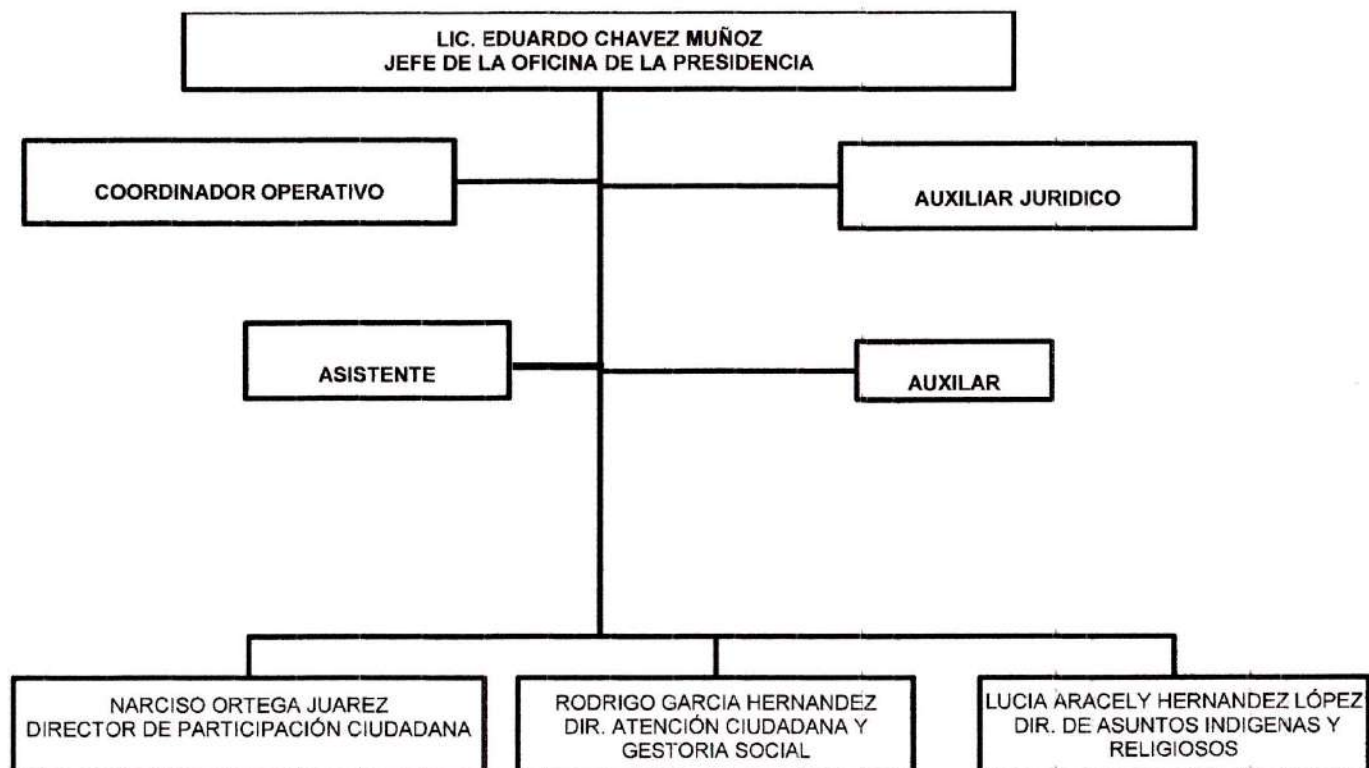
El compromiso con el bienestar social implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios 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		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 10

VII. Organigrama



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 11

VIII. Estructura orgánica

1.- Presidente Municipal.

2.- Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

Le reporta a: Presidente Municipal

3.- Director de Participación Ciudadana.

Le reporta a: Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

4.- Director de Atención Ciudadana y Gestoría Social

Le reporta a: Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

5.- Director de Asuntos Indígenas y Religiosos

Le reporta a: Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

6.- Coordinador Operativo de la Oficina de la Presidencia Municipal

Le reporta a: Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

7.- Auxiliar Jurídico de la Oficina de la Presidencia Municipal

Le reporta a: Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN
			PÁGINA 12

IX. Atribuciones

Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal.

REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

Artículo 56.- La Oficina de la Presidencia Municipal, es la dependencia que auxilia directamente al Presidente Municipal, teniendo las siguientes atribuciones:

- I. Dar seguimiento a las políticas públicas;
- II. Incluir la participación ciudadana en la definición de problemas y soluciones;
- III. Las que le ordene el Presidente Municipal y demás que las leyes, reglamentos municipales y otras disposiciones normativas le encomienden. Para el despacho de los asuntos de competencia de la Oficina de la Presidencia Municipal, su Titular se auxiliará directamente de la Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Atención Ciudadana y Gestoría Social, Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos, así como las demás que le adscriba el Presidente Municipal, para su correcto funcionamiento en base al presupuesto de egresos.

Artículo 57.- Dirección de Participación Ciudadana, es la encargada de diseñar, implementar y coordinar acciones para mejorar la calidad de la atención que los servidores públicos municipales brindan a los ciudadanos, teniendo las siguientes atribuciones:

- I. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos ciudadanos en los términos del Reglamento de la materia;
- II. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distinguen por su actuar en beneficio de la comunidad;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 13

- III. Dirigir, organizar y ejecutar el programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
- IV. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por las disposiciones jurídicas aplicables;
- V. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
- VI. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
- VII. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
- VIII. Llevar la comunicación institucional de la administración pública municipal centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- IX. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana;
- X. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio; y
- XI. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la administración pública municipal.

Artículo 58.- Dirección de Atención Ciudadana y Gestoría Social, es la encargada de establecer mecanismos eficientes y oportunos para recibir y dar seguimiento a los reportes, quejas, solicitudes y propuestas de la ciudadanía, asegurando que estas reciban respuestas adecuadas por parte de las dependencias municipales competentes, teniendo las siguientes atribuciones:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 14

III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;

IV. Elaborar, realizar y coordinar programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;

V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas;

VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distingan por la calidad con que atienden a los ciudadanos; y

Apoyar y coordinar el desempeño de los jueces auxiliares en los términos del Reglamento de la materia.

Artículo 59.- Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos, es la dependencia encargada de coordinar y gestionar las políticas, programas y acciones que buscan proteger los derechos y promover el bienestar de las comunidades indígenas y las comunidades religiosas dentro del ámbito municipal, teniendo las siguientes atribuciones:

c) En materia de Asuntos Indígenas:

I.- En términos del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, garantizar, proteger, observar, promover los derechos y la cultura de las personas y los pueblos indígenas que se encuentren asentados en el territorio del Municipio.

II.- Crear órganos de apoyo para que todas las instituciones, dependencias y oficinas públicas cuenten con personal que tenga conocimientos de las lenguas indígenas requeridas.

III.- Apoyar a las personas y pueblos indígenas en la preservación, mantenimiento, protección y desarrollo de su patrimonio cultural intangible actual y en el cuidado de sus sitios arqueológicos, centros ceremoniales y lugares de culto.

IV.- Promover la instalación, conservación y desarrollo de museos comunitarios.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 15

V.- Promover el reconocimiento de los sistemas normativos internos de los indígenas en sus relaciones familiares, sociales y en general los que se utilicen para la prevención, progreso y solución de conflictos.

VI.- Fomentar el derecho de los indígenas, a la libre determinación, a la autonomía, a la auto adscripción, a la auto identificación, al autogobierno y la representación indígena, mientras no contravengan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.

VII.- Fomentar que las personas indígenas, tengan acceso a la educación básica, intercultural y de carácter bilingüe en la lengua nacional oficial y en su respectiva lengua indígena.

VIII.- Promover un sistema de becas con igualdad de género para los indígenas, en todos los niveles educativos.

De la misma manera, los adultos indígenas, para la alfabetización y conclusión de sus estudios.

IX.- En el ámbito de los derechos laborales, en coordinación con las Autoridades Federales, vigilar que los trabajadores que se consideren indígenas, cuenten con los servicios de seguridad social que garanticen su bienestar y el de sus familias.

X.- En coordinación con las instancias federales, estatales y municipales, promover los derechos laborales y ofrecerá programas de capacitación laboral y de empleo entre los indígenas

XI.- Promover programas para el desarrollo y conservación de la medicina tradicional, habilitando espacios para el desempeño de estas actividades.

XII.- Apoyar la nutrición de los indígenas mediante programas de alimentación, en especial para la población infantil.

XIII.- Las demás que dispongan las disposiciones legales en la materia.

d) En materia de Asuntos Religiosos:

I.- En el marco del principio histórico de la separación del Estado y la iglesia, promover el respeto a los derechos de libertad de culto y creencias religiosas, así como el cumplimiento de las obligaciones, que sean competencia municipal, en materia de asociaciones religiosas, iglesias y culto público.

II.- Brindar asesoría y orientación, respecto los trámites administrativos necesarios para su registro ante las Autoridades Federales competentes.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 16

III.-Auxiliar a las autoridades federales, en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de asociaciones religiosas y culto público;

IV.- Las demás que establezcan las leyes y disposiciones legales en la materia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 17

X. Atribuciones del personal del área

Facultades y obligaciones del personal adscrito al área de la Oficina de la Presidencia Municipal.

Atribuciones del Coordinador Operativo de la Oficina de la Presidencia

- I.- Establecer comunicación efectiva con el ciudadano y un acercamiento adecuado y a su vez dar seguimiento eficaz para cualquier petición.
- II.- Estando en constante coordinación con las diferentes dependencias de la Oficina de la Presidencia (Participación Ciudadana, Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas y Religiosos.
- III.- Apoyar en las diferentes tareas de la Oficina de la Presidencia, dando el seguimiento eficaz en las peticiones de los ciudadanos, manteniendo un constante contacto y acercamiento.
- IV.- Crear, planear y organizar programas que beneficien a la ciudadanía.

Atribuciones del Auxiliar Jurídico de la Oficina de la Presidencia Municipal

- I.- Asistir en la elaboración de reglamentos, procedimientos, acuerdos y demás actos jurídicos que se requieran para el mejor funcionamiento de la Oficina de la Presidencia Municipal;
- II.- Brindar asesoría en los procedimientos jurídicos de las dependencias;
- III.- Apoyar en la recepción, manejo y organización de la documentación legal de la Oficina de la Presidencia Municipal;
- IV.- Prestar asistencia en materia de administración de cualquier tipo de contrato que celebre o gestione la Oficina de la Presidencia Municipal;
- V.- Apoyar en la investigación y análisis de asuntos jurídicos relacionados a esta Institución;
- VI.- Apoyar en la elaboración de los Manuales de Operación y Procedimiento, Dictámenes; Contratos; y Actas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 18

VII.- En coordinación con las distintas direcciones revisar los reglamentos internos;

Atribuciones del Auxiliar

- I.- Dar seguimiento de los asuntos Administrativos de la Oficina de Presidencia Municipal;
- II.- Efectuar aquellas acciones específicas de control administrativo, propias de la Oficina, manejando los registros y controles necesarios;
- III.- Establecer comunicación permanente con las áreas que conforman la Oficina de la Presidencia Municipal, a fin de captar las necesidades y problemas administrativos, y efectuar las acciones procedentes para su adecuada atención.
- V.- Realizar los trámites y gestoría que se requieran;
- VI.- Realizar las actividades que le asigné el Coordinador Operativo; y
- VII.- Las demás funciones que por sus características le correspondan o se le encomienden.

Atribuciones de la Asistente

- I.- Gestión de Correspondencia Oficial:
Responsable de la recepción, análisis y distribución de oficios, así como la documentación procedente de diversas dependencias.
- II. Organización y Archivo Documental:
Clasificación, organización, registro y archivo de documentos enviados y recibidos por el Secretaria, asegurando su disposición e identificación en caso de ser requerido.
- III. Elaboración de Respuestas Oficiales:
Conforme a las directrices del Jefe de la Oficina de la Presidencia, garantizando la coherencia y precisión en la comunicación interdepartamental.
- IV. Manejo de llamadas y Comunicaciones:
Gestión integral de llamadas telefónicas, realizando el registro detallado de cada una de las mismas y la provisión de información precisa, optimizando una atención de calidad al ciudadano.
- V. Orientación y Asistencia al Ciudadano:

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 19

Otorgamiento de asistencia y orientación de alta calidad a los ciudadanos que recurran a la Oficina de la presidencia, tanto de manera presencial como telefónica, asegurando una resolución eficiente a sus consultas, solicitudes y necesidades.

VI. Apoyo Administrativo y la Resolución de Encomiendas: Ejecución de diversas actividades administrativas como la coordinación, registro y agenda de eventos, elaboración de informes y reportes del departamento, auxiliando al ciudadano a realizar trámites interdepartamentales relacionados a las consultas o solicitudes del mismo con la finalidad de brindar una respuesta eficaz a las encomiendas asignadas.

VII. Funciones Adicionales y de Apoyo:

Ejecución de funciones adicionales en apoyo a la operación de la Secretaria, adaptándose con flexibilidad en las necesidades cambiantes y colaborando en la mejora continua de los procesos administrativos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 20

XI. Puestos, Atribuciones, Responsabilidades y Funciones.

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA

REPORTA A: PRESIDENTE MUNICIPAL

LE REPORTAN: DIRECTOR (A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL
DIRECTOR (A) DE ASUNTOS INDÍGENAS Y RELIGIOSOS
COORDINADOR OPERATIVO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

OBJETIVO:

Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia y los que le sean encomendados; asistir a las reuniones de gabinete que se convoquen; dar seguimiento a las políticas públicas y realizar su evaluación periódica para aportar elementos para la toma de decisiones, a las órdenes y acuerdos del Presidente, a los avances y al cumplimiento de los programas, proyectos y responsabilidades de la Administración Pública Municipal; brindar asesoría al Presidente en los asuntos que éste le encomiende; mantener las relaciones interinstitucionales de la Oficina de la Presidencia Municipal con los sectores público, social y privado; así como dirigir y organizar las unidades de apoyo a su cargo y establecer sistemas de coordinación y colaboración de éstas con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- I. La Oficina de la Presidencia Municipal es la dependencia que auxilia directamente al Presidente Municipal y tiene a su cargo las funciones siguientes:
- VI. a) **En materia de Participación Ciudadana:**

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 21

- I. Apoyar y coordinar el desempeño de los jueces auxiliares en los términos del Reglamento de la materia;
- II. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos ciudadanos en los términos del Reglamento de la materia;
- III. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad;
- IV. Dirigir, organizar y ejecutar el programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
- V. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por las disposiciones jurídicas aplicables;
- VI. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
- VII. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
- VIII. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
- IX. Llevar la comunicación institucional de la administración pública municipal centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- X. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana;
- XI. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio; y
- XII. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la administración pública municipal.

b) En materia de Atención Ciudadana y Gestoría Social:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 22

III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;

IV. Elaborar, realizar y coordinar programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;

V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y

VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distingan por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

c) En materia de Asuntos Indígenas:

I.- En términos del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, garantizar, proteger, observar, promover los derechos y la cultura de las personas y los pueblos indígenas que se encuentren asentados en el territorio del Municipio.

II.- Crear órganos de apoyo para que todas las instituciones, dependencias y oficinas públicas cuenten con personal que tenga conocimientos de las lenguas indígenas requeridas.

III.- Apoyar a las personas y pueblos indígenas en la preservación, mantenimiento, protección y desarrollo de su patrimonio cultural intangible actual y en el cuidado de sus sitios arqueológicos, centros ceremoniales y lugares de culto.

IV.- Promover la instalación, conservación y desarrollo de museos comunitarios.

V.- Promover el reconocimiento de los sistemas normativos internos de los indígenas en sus relaciones familiares, sociales y en general los que se utilicen para la prevención, progreso y solución de conflictos.

VI.- Fomentar el derecho de los indígenas, a la libre determinación, a la autonomía, a la auto adscripción, a la auto identificación, al autogobierno y la representación indígena, mientras no contravengan la Constitución Política de los

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 23

Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.

VII.- Fomentar que las personas indígenas, tengan acceso a la educación básica, intercultural y de carácter bilingüe en la lengua nacional oficial y en su respectiva lengua indígena.

VIII.- Promover un sistema de becas con igualdad de género para los indígenas, en todos los niveles educativos.

De la misma manera, los adultos indígenas, para la alfabetización y conclusión de sus estudios.

IX.- En el ámbito de los derechos laborales, en coordinación con las Autoridades Federales, vigilar que los trabajadores que se consideren indígenas, cuenten con los servicios de seguridad social que garanticen su bienestar y el de sus familias.

X.- En coordinación con las instancias federales, estatales y municipales, promover los derechos laborales y ofrecerá programas de capacitación laboral y de empleo entre los indígenas

XI.- Promover programas para el desarrollo y conservación de la medicina tradicional, habilitando espacios para el desempeño de estas actividades.

XII.- Apoyar la nutrición de los indígenas mediante programas de alimentación, en especial para la población infantil.

XIII.- Las demás que dispongan las disposiciones legales en la materia.

d) En materia de Asuntos Religiosos:

I.- En el marco del principio histórico de la separación del Estado y la iglesia, promover el respeto a los derechos de libertad de culto y creencias religiosas, así como el cumplimiento de las obligaciones, que sean competencia municipal, en materia de asociaciones religiosas, iglesias y culto público.

II.- Brindar asesoría y orientación, respecto los trámites administrativos necesarios para su registro ante las Autoridades Federales competentes.

III.-Auxiliar a las autoridades federales, en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de asociaciones religiosas y culto público;

IV.- Las demás que establezcan las leyes y disposiciones legales en la materia

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 24

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR OPERATIVO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
LE REPORTAN: AUXILIAR Y ASISTENTE

OBJETIVO:

Coadyuvar con el Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal en la supervisión a los encargados de las Direcciones de Participación Ciudadana, Dirección de Atención Ciudadana y Gestoría Social y de la Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos, para establecer el criterio de interpretación que las unidades administrativas deben seguir en la aplicación de las disposiciones en materia de Participación Ciudadana, en materia de Atención Ciudadana y Gestoría Social, en materia de Asuntos Indígenas y de Asuntos Religiosos.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR OPERATIVO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

- I.- Establecer comunicación efectiva con el ciudadano y un acercamiento adecuado y a su vez dar seguimiento eficaz para cualquier petición.
- II.- Estando en constante coordinación con las diferentes dependencias de la Oficina de la Presidencia (Participación Ciudadana, Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas y Religiosos).

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN
			PÁGINA 25

III.- Apoyar en las diferentes tareas de la Oficina de la Presidencia, dando el seguimiento eficaz en las peticiones de los ciudadanos, manteniendo un constante contacto y acercamiento.

IV.- Crear, planear y organizar programas que beneficien a la ciudadanía.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR JURÍDICO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

LE REPORTAN: ASISTENTE
AUXILIAR

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AUXILIAR JURÍDICO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

- I.- Asistir en la elaboración de reglamentos, procedimientos, acuerdos y demás actos jurídicos que se requieran para el mejor funcionamiento de la Oficina de la Presidencia Municipal;
- II.- Brindar asesoría en los procedimientos jurídicos de las dependencias;
- III.- Apoyar en la recepción, manejo y organización de la documentación legal de la Oficina de la Presidencia Municipal;
- IV.- Prestar asistencia en materia de administración de cualquier tipo de contrato que celebre o gestione la Oficina de la Presidencia Municipal;
- V.- Apoyar en la investigación y análisis de asuntos jurídicos relacionados a esta Institución;
- VI.- Apoyar en la elaboración de los Manuales de Operación y Procedimiento, Dictámenes; Contratos; y Actas.
- VII.- En coordinación con las distintas direcciones revisar los reglamentos internos;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 26

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

LE REPORTAN: ASISTENTE

Atribuciones del Auxiliar

- I.- Dar seguimiento de los asuntos Administrativos de la Oficina de Presidencia Municipal;
- II.- Efectuar aquellas acciones específicas de control administrativo, propias de la Oficina, manejando los registros y controles necesarios;
- III.- Establecer comunicación permanente con las áreas que conforman la Oficina de la Presidencia Municipal, a fin de captar las necesidades y problemas administrativos, y efectuar las acciones procedentes para su adecuada atención.
- V.- Previo acuerdo con el Jefe de la Oficina, dirigir y controlar el ejercicio del presupuesto asignado a cada fondo y de cada obra de acuerdo a los Contratos debidamente firmados;
- VI.- Realizar los trámites y gestoría que se requieran; y
- VII.- Realizar y capturar las requisiciones del presupuesto de la oficina de la Presidencia
- VII.- Realizar las demás funciones que por sus características le correspondan o se le encomienden.

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 27

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
COORDINADOR OPERATIVO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
AUXILIAR JURIDICO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL,
AUXILIAR ADMMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

LE REPORTAN:

OBJETIVO:

Coadyuvar con el Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal, coordinador operativo de la Oficina de la Presidencia Municipal, Auxiliar Jurídico, Auxiliar Administrativo de la Oficina de la Presidencia Municipal en las funciones con los Directores de Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Atención Ciudadana y Gestoría Social y de la Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

Atribuciones de la Asistente

I.- I. Gestión de Correspondencia Oficial:

Responsable de la recepción, análisis y distribución de oficios, así como la documentación procedente de diversas dependencias.

II. Organización y Archivo Documental:

Clasificación, organización, registro y archivo de documentos enviados y recibidos por el Secretaria, asegurando su disposición e identificación en caso de ser requerido.

III. Elaboración de Respuestas Oficiales:

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 28

Conforme a las directrices del Jefe de la Oficina de la Presidencia, garantizando la coherencia y precisión en la comunicación interdepartamental.

IV. Manejo de llamadas y Comunicaciones:

Gestión integral de llamadas telefónicas, realizando el registro detallado de cada una de las mismas y la provisión de información precisa, optimizando una atención de calidad al ciudadano.

V. Orientación y Asistencia al Ciudadano:

Otorgamiento de asistencia y orientación de alta calidad a los ciudadanos que recurran a la Oficina de la presidencia, tanto de manera presencial como telefónica, asegurando una resolución eficiente a sus consultas, solicitudes y necesidades.

VI. Apoyo Administrativo y la Resolución de Encomiendas:

Ejecución de diversas actividades administrativas como la coordinación, registro y agenda de eventos, elaboración de informes y reportes del departamento, auxiliando al ciudadano a realizar trámites interdepartamentales relacionados a las consultas o solicitudes del mismo con la finalidad de brindar una respuesta eficaz a las encomiendas asignadas.

VII. Funciones Adicionales y de Apoyo:

Ejecución de funciones adicionales en apoyo a la operación de la Secretaria, adaptándose con flexibilidad en las necesidades cambiantes y colaborando en la mejora continua de los procesos administrativos.

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR (A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL
LE REPORTAN: COORDINADOR (A) GENERAL DE COMITÉS SOCIALES
COORDINADOR (A) DE ZONA
AUXILIAR
SECRETARIA
AUXILIAR DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 29

OBJETIVO:

Colaborar en el diseño e implementación estrategias que promuevan y fortalezcan la participación ciudadana corresponsable, en los procesos de planeación, ejecución, capacitación y seguimiento de los programas, obras y acciones que promuevan el desarrollo social, especialmente en las zonas de atención prioritaria.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR (A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- I. Colaborar y apoyar en la coordinación del funcionamiento de los consejos ciudadanos en los términos del Reglamento de la materia;
- II. Colaborar, participar y proponer al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad;
- III. Diseñar y planear como organizar y ejecutar el programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
- IV. Colaborar en como diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por las disposiciones jurídicas aplicables;
- V. Diseñar y planear el cómo estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
- VI. Implementar mecanismos para fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
- VII. Fomentar modelos para impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
- VIII. Mantener la comunicación institucional de la administración pública municipal centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- IX. Colaborar en la difusión de los resultados de la participación ciudadana;
- X. Fomentar y propiciar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio;

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 30

- XI. Impulsar la vinculación de la red de participación ciudadana con el gobierno y la administración pública municipal; y
- XII. Las demás atribuciones que le confieran las disposiciones jurídicas aplicables y el Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal.

OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA SOCIAL

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

LE REPORTAN: COORDINADOR (A) DE GESTORÍA
COORDINADOR (A) DE JUECES AUXILIARES
COORDINADOR(A) DE CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ESCOBEDO (CIACE)
ASISTENTE DE DIRECCIÓN
ENCARGADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO
ENCARGADO DE ZONA

OBJETIVO:

Coordinar el seguimiento a los compromisos que asuma el Alcalde y el Titular de la Oficina de la Presidencia Municipal con las diferentes instancias de participación ciudadana para garantizar su cumplimiento. Así como establecer los mecanismos necesarios para garantizar a los ciudadanos y agrupaciones sociales su derecho a respuestas institucionales concretas y oportunas, ante las gestiones y demandas que presenten.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA SOCIAL

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 31

DIRECTOR DE ATENCION CIUDADANA Y GESTORIA SOCIAL- RODRIGO

- I. Coordinar el desempeño de los Jueces auxiliares en los términos del reglamento de la materia;
- II. conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- III. diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- IV. proponer el diseño, implementación y coordinación de los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;
- V. coadyuvar en la elaboración, realización y coordinación de los programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- VI. impulsar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas;
- VII. gestionar y promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distingan por la calidad con que atienden a los ciudadanos
- VIII. las demás atribuciones que le confieran las disposiciones jurídicas aplicables y el jefe de la oficina de la presidencia municipal.

ENCARGADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO

asistir en cada una de las actividades y /o eventos donde la dirección de atención ciudadana y gestoría social tenga participación.

- I. dar seguimiento a las peticiones levantadas en campo, en audiencia para mejorar la capacidad de gestión.
- II. archivar y llevar el control y orden de las peticiones levantadas.
- III. recabar la información y realizar informes de las direcciones y coordinaciones, que integran.
- IV. elaborar requisiciones para material y herramientas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 32

V. todas las demás actividades que sean asignadas por el director de atención ciudadana y gestoría social/o jefe inmediato.

Coordinadora de Gestoría.

- I. asistir al director de atención ciudadana y gestoría social, con su agenda de trabajo.
- II. elaboración de tarjetas de trabajo para las reuniones que el director de atención ciudadana y gestoría social.
- III. supervisar y dar seguimiento a las peticiones levantadas en campo, en audiencia para mejorar la capacidad de gestión
- IV. brindar el apoyo a la ciudadanía, en los diferentes trámites y gestiones administrativas.
- V. atender a grupos de vecinos respecto, alguna inconformidad o problemática recabando sus peticiones y turnándolas a las dependencias municipales correspondiente.
- VI. supervisar, los procesos administrativos. así como el personal a su cargo con el fin de lograr la efectividad, y el buen funcionamiento de trabajo realizado.
- VII. apoyar en cada una de las actividades y /o eventos donde la dirección de atención ciudadana y gestoría social tenga participación. así como todas las demás actividades que sean asignadas por el director de atención ciudadana y gestoría social.

Encargado de peticiones.

- I. asistir en cada una de las actividades y /o eventos donde la dirección de atención ciudadana y gestoría social tenga participación.
- II. levantamiento de peticiones en diversos eventos.
- III. generar el número de reporte o solicitud en la plataforma para canalizar al departamento correspondiente.
- IV. archivar y llevar el control y orden de las peticiones levantadas.
apoyar en cada una de las actividades y /o eventos donde la dirección de atención ciudadana y gestoría social tenga participación. así como todas las demás actividades que sean asignadas por el director de atención ciudadana y gestoría social.

Coordinadora del Ciace

1. gestión de quejas y reclamos: recibir, clasificar y dar seguimiento a las quejas y solicitudes de los ciudadanos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 33

2. comunicación: actuar como enlace entre la ciudadanía y la administración pública, asegurando que la información fluya adecuadamente.
3. supervisión de personal: coordinar y supervisar al equipo de atención ciudadana, garantizando la calidad del servicio.
4. elaboración de informes: analizar datos y elaborar informes sobre la atención brindada y las necesidades de la comunidad.
5. capacitación: formar al personal en temas de atención al ciudadano y manejo de situaciones difíciles.
6. desarrollo de estrategias: implementar estrategias para mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos.
7. promoción de servicios: informar a la comunidad sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.
8. evaluación de procesos: revisar y mejorar continuamente los procesos de atención ciudadana.

COORDINACION DE JUECES AUXILIARES

COORDINACIÓN

- Programar- asistir a juntas en las zonas y/o colonias que no cuentan con un juez auxiliar y dar a conocer la propuesta a quien se le dará el nombramiento correspondiente.
- Exhortar a los jueces auxiliares para que realicen peticiones a través del ciace a las diferentes dependencias municipales, para las mejoras de su comunidad y darles seguimiento.
- Elaborar los manuales de capacitación que se proporcionan a los jueces en talleres relacionados con la elaboración de constancias, formas de redacción y/ como resolver los problemas que se presentan en forma común
- Apoyo a las diferentes dependencias con la estructura territorial de los jueces auxiliares, cuando se llevan a cabo brigadas de salud o asistenciales o bien, cualquier otro acto público,
- Mantener el contacto directo con los jueces auxiliares y recordarles que tienen una gran responsabilidad al tener la confianza con los vecinos y la confianza con el presidente municipal, ya que son el enlace inmediato con el Gobierno Municipal en turno
- Revisar y coordinar el trabajo en oficina
- Programar las reuniones con vecinos para dar a conocer la propuesta de jueces auxiliares, en que aquellas secciones donde se cuenta con él o bien cuando el territorio así lo exige

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 34

- Atención y orientación a los jueces auxiliares en el desarrollo de su trabajo cuando se presenten dudas sobre la forma de proceder en su trabajo
- Convocar a jueces auxiliares a los diferentes eventos cívicos y culturales que programan por parte del gobierno municipal
- Llevar a cabo logística en eventos que se estén bajo la responsabilidad de la coordinación
- Elaboración de un expediente con fotografía y datos de los jueces auxiliares
- Elaboración y actualización del listado de las juntas de mejoramiento moral, Cívico y material conformadas en los barrios, sectores y colonias de municipio de Escobedo Nuevo León
- Proporcionar la diversa información que se requiere para la conformación y renovación de las juntas de mejoramiento moral, Cívico y material en el municipio de Escobedo Nuevo León asistiendo con representación del municipio por encargo del alcalde
- Coordinarse y coadyuvar con la dependencia estatal competente en materia de juntas de mejoramiento moral, Cívico y material en todos los eventos que pretenda realizar con las mismas dentro del territorio del municipio de General Escobedo

ENCARGADO DE ZONA

- Atender a los jueces auxiliares de las zonas que tienen bajo su cargo según distribución de la coordinación de jueces auxiliares
- Invitar y programar juntas con vecinos en el territorio
- Enlace con los jueces auxiliares y suplentes en cada una de las zonas en los que fueron nombrados
- Orientación a los jueces auxiliares en cómo llevar a cabo soluciones a problemas expuestos por vecinos ante ellos apoyándose con técnicas de mediación o bien canalizándose a la autoridad correspondiente
- Proveer material formatos para la elaboración de constancias cuando el juez auxiliar se le termina
- Entregar invitaciones personalizadas, así como también volantes y trípticos que algunas dependencias municipales nos envían para comunicarlo a los jueces auxiliares
- Dar apoyo en brigadas médico asistenciales promovidos por el gobierno Estatal o municipal

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 35

- Dar apoyo en eventos organizados por la coordinación de jueces auxiliares
- Atender a todo ciudadano que acuda a la coordinación, apoyarlos y orientarlos referente a los trámites que soliciten
- Elaborar constancias a los ciudadanos de los diferentes tipos como lo son domicilio, cambio de domicilio, residencia, identidad minoría de edad, soltería, ingresos, unión libre, autoconstrucción evento en vía pública y dependencia económica

AUXILIAR

- Atender a todo ciudadano que acuda a la coordinación y apoyarlos u orientarlos referente a los trámites que soliciten
- Mantener actualizado el listado de los jueces auxiliares conforme se presenten cambios que se reporten al coordinador los encargados de las zonas
- Realizar los oficios tarjetas informativas elaboración de requisiciones y demás documentos que sea necesarios y que le pida al coordinador
- Recepción y canalización de llamadas
- Llevar una agenda de eventos
- Llevar el control de los folios y material entregados por los encargados de zona
- Dar apoyo en eventos organizados por la coordinación de jueces auxiliares
- Las demás que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos
- Atender a todo ciudadano que acuda a la coordinación y apoyarlos u orientarlos referente a los trámites que soliciten

JUNTAS DE MEJORAS

- Elaboración y actualización del listado de las fuentes de mejoramiento Cívico y material conformadas en los barrios sectores y colonias del municipio de General Escobedo
- Proporcionar la diversa información que se requiere para la conformación y renovación de juntas de mejoramiento moral Cívico y material en el municipio de Escobedo Nuevo León

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 36

- Coordinar la colaboración con la dependencia estatal competente en materia de junta de mejoramiento moral Cívico y material en todos los eventos que pretenda realizar con las mismas, dentro del territorio del municipio de General Escobedo

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR (A) DE ASUNTOS INDÍGENAS Y RELIGIOSOS

REPORTA A: JEFE DE LA OFICINA DE PRESIDENCIA
LE REPORTAN: COORDINADOR DE ASUNTOS RELIGIOSOS
 AUXILIAR JURIDICO
 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO:

En el área de **ASUNTOS INDIGENAS** establecer los mecanismos para la participación formal de la población de las comunidades indígenas, promover el desarrollo de la lengua, cultura, usos, costumbres y formas de organización social de los pueblos indígenas asentados en el municipio de General Escobedo.

En lo que concierne a **ASUNTOS RELIGIOSOS** la finalidad es garantizar la libertad de credos y prácticas religiosas, fomentando la cultura de la tolerancia con respecto a la pluralidad religiosa a través del fortalecimiento de los vínculos entre el gobierno municipal y las asociaciones religiosas.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

En materia de Asuntos Indígenas:

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 37

- I.-Dar el seguimiento de las peticiones que solicita la gente de la Comunidad Indígena.
- II.-Impulsar eventos que garanticen, protejan, observen, promuevan los derechos y la cultura de las personas y los pueblos indígenas que se encuentren asentados en el territorio del Municipio.
- III.- Coordinar el seguimiento del apoyo a las personas y pueblos indígenas en la preservación, mantenimiento, protección y desarrollo de su patrimonio cultural intangible actual y en el cuidado de sus sitios arqueológicos, centros ceremoniales y lugares de culto.
- IV.- Colaborar en la promoción del reconocimiento de los sistemas normativos internos de los indígenas en sus relaciones familiares, sociales y en general los que se utilicen para la prevención, progreso y solución de conflictos.
- V.- Las demás que dispongan las disposiciones legales en la materia y el Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal.

En materia de Asuntos Religiosos:

- I.- En el marco del principio histórico de la separación del Estado y la iglesia, colaborar en la promoción del respeto a los derechos de libertad de culto y creencias religiosas, así como el cumplimiento de las obligaciones, que sean competencia municipal, en materia de asociaciones religiosas, iglesias y culto público.
- II.- Dar el seguimiento y acompañamiento de las peticiones solicitadas de las Iglesias.
- III.- Establecer las acciones para brindar asesoría y orientación, respecto los trámites administrativos necesarios para su registro ante las Autoridades Federales competentes.
- III.-Colaborar con las autoridades federales, en el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de asociaciones religiosas y culto público; y
- IV.- Las demás que establezcan las leyes y disposiciones legales en la materia y el Jefe de la Oficina de la Presidencia Municipal.

Coordindor de Asuntos Religiosos.

- I.- Visitar y coordinarse con las iglesias del Municipio de Gral. Escobedo.
- II.- Apoyar en los eventos de la Dirección de Asuntos Indigenas y Religiosos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 38

III.- Realizar las demás funciones que por sus características le correspondan o se le encomienden.

Auxiliar Juridico

I.- Brindar información y orientación a los ciudadanos que acuden personalmente a la Dirección, así como vía telefónica

II.-Contestar los oficios que soliciten las diferentes dependencias Municipales, Estatales y Federales.

III.- Dar el seguimiento a las peticiones de los pastores, padres y gente de la comunidad Indígena.

IV.- Dar asesoría legal y acompañamiento a la gente de la Comunidad, a los padres y pastores.

V.-Solicitar los requerimientos y Coordinar los eventos de la Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos.

VI.- Realizar contestaciones de las Solicitudes de Transparencia.

VII.- Llevar a cabo el Programa del SIPOT.

VIII.- Solicitar el presupuesto para los requerimientos de cada Dirección que solicita papelería, así como la captura del SIMUN.

IX.- Realizar el Manual de Organización y Operaciones, así como el Reglamentos que nos compete.

X.-Las demás que le confieran otras disposiciones legales o su superior jerárquico.

Auxiliar Administrativo

I.-Recibir oficios y demás papelería que envíen de otras dependencias, en caso de ser necesario elaborar oficios de contestación en base a lo que establezca la Directora.

II.- Organizar y archivar toda la documentación que se genera y se recibe en esta Dirección, clasificándola para su mejor localización.

III.- Contestar y registrar las llamadas telefónicas que se reciben.

IV.- Llevar la captura y seguimiento del Sistema Betta

IV.- Brindar información y orientación a los ciudadanos que acuden personalmente a la Dirección, así como vía telefónica.

V.- Realizar las demás funciones que por sus características le correspondan o se le encomienden.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN
			PÁGINA 39

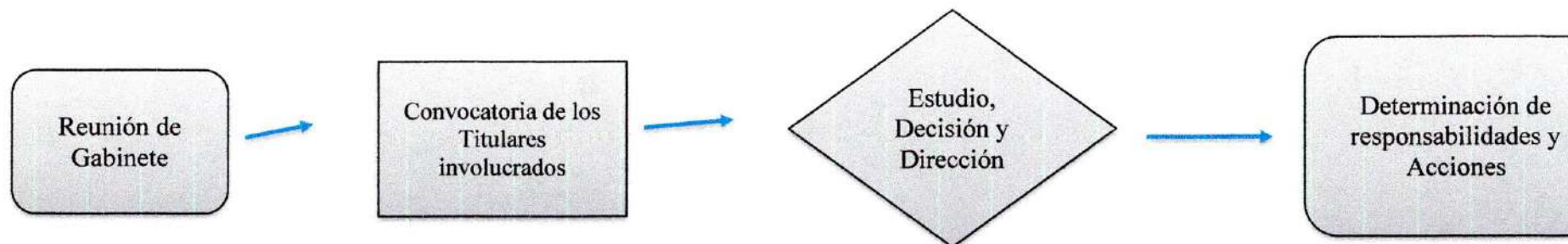
XII. Políticas y/o Lineamientos

Acreditar la Administración Pública Municipal como un Gobierno eficiente, transparente, responsable en sus procedimientos establecidos para fortalecer y mejorar el servicio a los ciudadanos del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

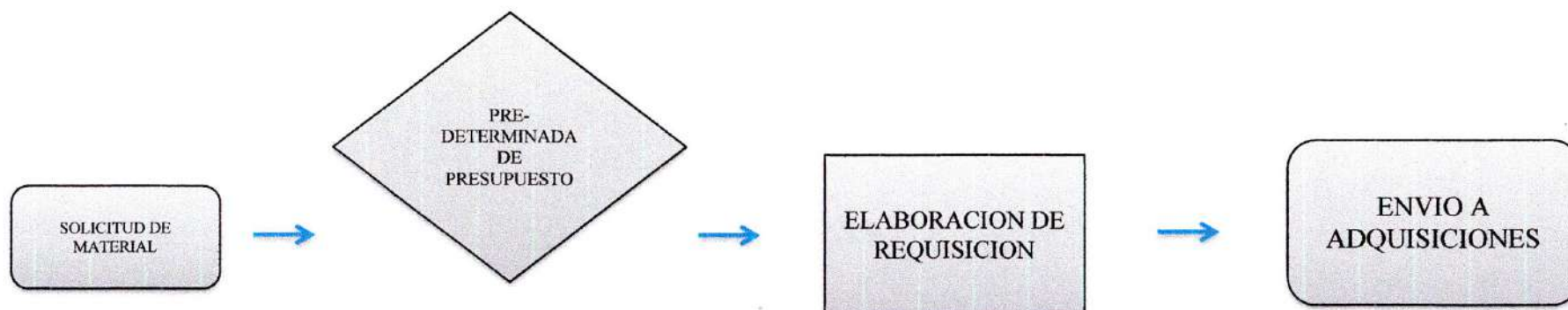
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			PÁGINA 40
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	

XIII. Procesos de Operación

- Procedimiento para el acuerdo del Presidente Municipal con los titulares de las dependencias de la Administración Pública Municipal.

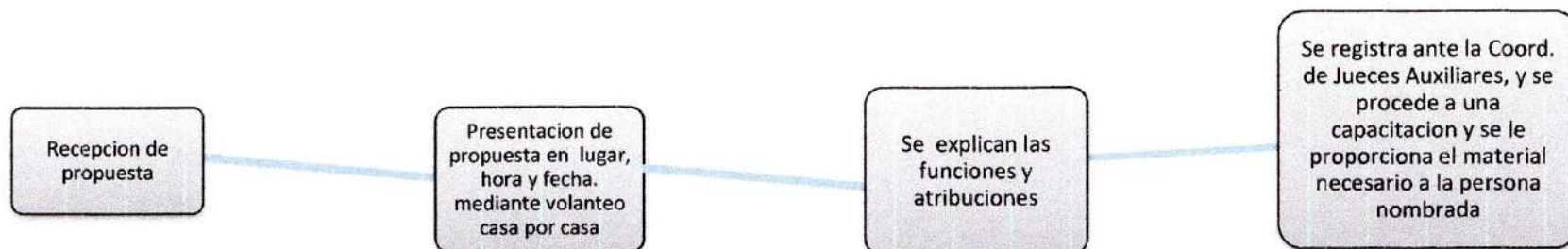


- Solicitud de Materiales y servicios

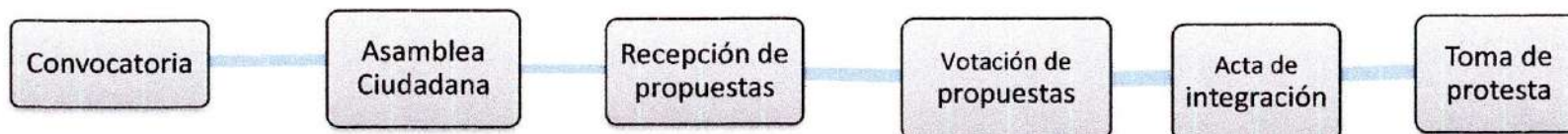


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 41

Nombramiento de un Juez Auxiliar

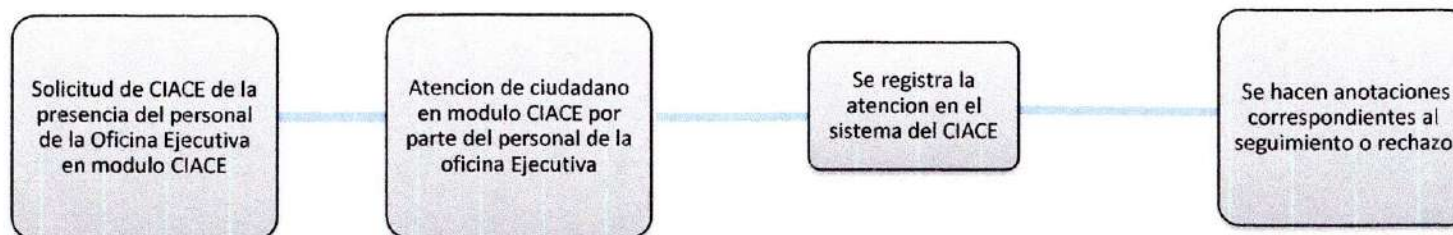


Formación de Comité Social



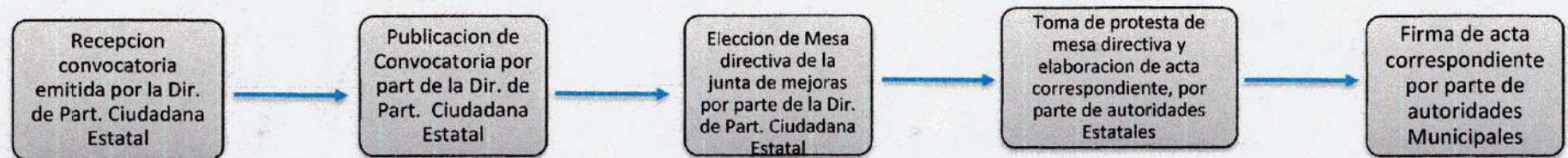
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 42

Solicitudes ciudadanas a través del CIACE



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 43

Junta de mejoramiento moral, cívico y material



Presupuesto Participativo:

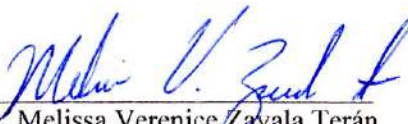


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 44

XIV. Elaboración, Diseño y Revisión

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Oficina de la Presidencia Municipal, la cual pertenence a la Presidencia Municipal, conforme a lo establecido en la Política Municipal de Normatividad Interna, establecida por la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno del Municipio de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró/revisó



Lic. Melissa Verenice Zavala Terán
Auxiliar Jurídico
de la Dirección de Asuntos Indígenas y Religiosos

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-OPM-2025	ENTRA EN VIGOR AGOSTO DE 2025	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN PÁGINA 45

XV. Autorizaciones



Lic. Andrés Concepción Mijes Lloverá
Presidente Municipal



Lic. Melissa Sánchez Martínez
Secretaria de Anticorrupción y
Buen Gobierno.



Lic. Eduardo Chávez Muñoz
Jefe de la Oficina de la Presidencia