



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

SECRETARÍA
GENERAL
GOBIERNO DE LA CAPITAL

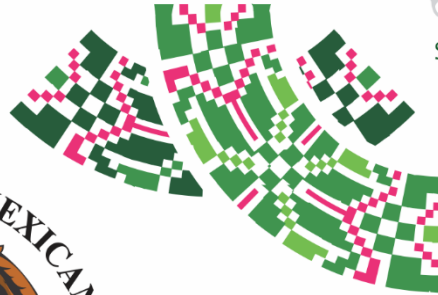
AÑO 2023
No. 85
San Luis Potosí, S.L.P.
14 de septiembre de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

AÑO CVI, TOMO III, SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.
JUEVES 14 DE SEPTIEMBRE DE 2023
EDICIÓN EXTRAORDINARIA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
12 PÁGINAS



SAN LUIS POTOSÍ



PLAN DE **San Luis** PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2023, Año del Centenario del Voto de las Mujeres en San Luis Potosí, Precursor Nacional”

ÍNDICE:

Autoridad emisora:

H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P.

Título:

Manual de Procedimiento: Atención a Personas Usuarias.



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

Publicación a cargo de:
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
por conducto de la
Dirección del Periódico Oficial del Estado
Directora:
ANA SOFÍA AGUILAR RODRÍGUEZ



MADERO No. 476
ZONA CENTRO, C.P. 78000
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

VERSIÓN ELECTRÓNICA GRATUITA



Secretaría General de Gobierno

DIRECTORIO

José Ricardo Gallardo Cardona

Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

J. Guadalupe Torres Sánchez

Secretario General de Gobierno

Ana Sofía Aguilar Rodríguez

Directora del Periódico Oficial del Estado
"Plan de San Luis"

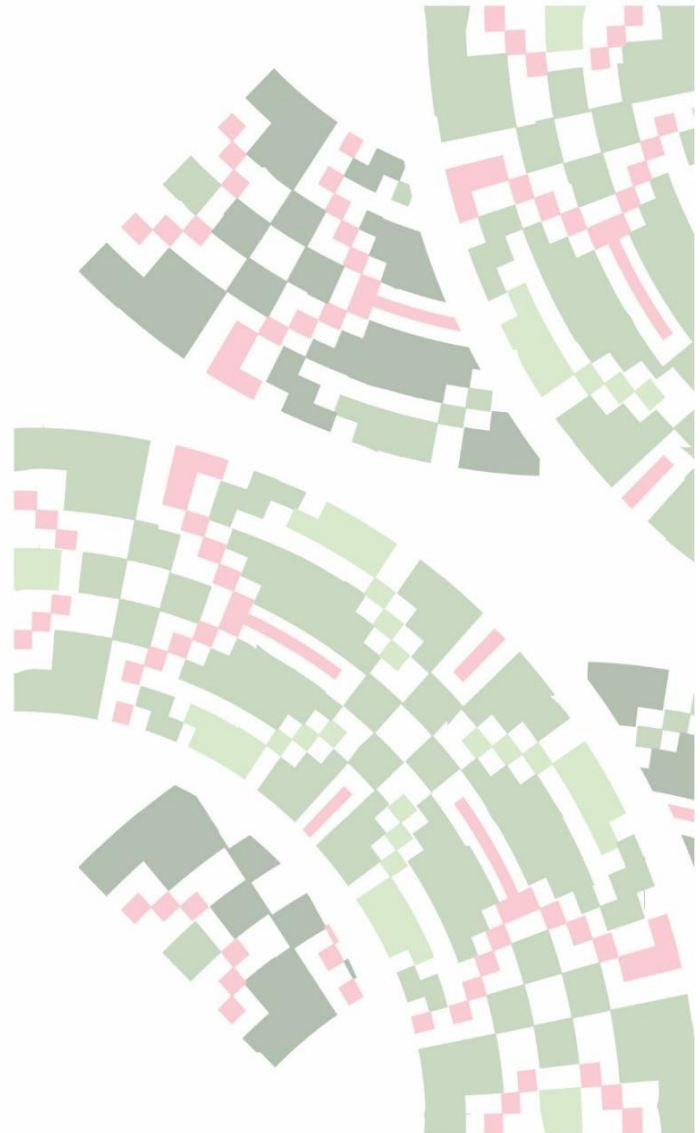
Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

Requisitos para solicitar una publicación:

- **Publicaciones oficiales**
 - ✓ Presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, adjuntando sustento jurídico según corresponda, así como el original del documento físico a publicar y archivo electrónico respectivo (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
 - ✓ En caso de licitaciones públicas, la solicitud se deberá presentar con tres días de anticipación a la fecha en que se desea publicar.
 - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**.
- **Publicaciones de particulares (avisos judiciales y diversos)**
 - ✓ Realizar el pago de derechos en las cajas recaudadoras de la Secretaría de Finanzas.
 - ✓ Hecho lo anterior, presentar ante la Dirección del Periódico Oficial del Estado, el recibo de pago original y una copia fotostática, así como el original del documento físico a publicar (con firma y sello) y en archivo electrónico (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
 - ✓ Cualquier aclaración deberá solicitarse el mismo día de la publicación.
 - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN ORDINARIA** (con excepciones en que podrán aparecer en EDICIÓN EXTRAORDINARIA).
- **Para cualquier tipo de publicación**
 - ✓ El solicitante deberá presentar el documento a publicar en archivo físico y electrónico. El archivo electrónico que debe presentar el solicitante, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Formato Word para Windows
 - Tipo de letra Arial de 9 pts.
 - No imagen (JPEG, JPG). No OCR. No PDF.

¿Dónde consultar una publicación?

- ✓ Conforme al artículo 11, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la publicación del periódico se realiza de forma electrónica, pudiendo ser consultado de manera gratuita en la página destinada para ello, pudiendo ingresar bajo la siguiente liga electrónica: periodicooficial.slp.gob.mx/
 - **Ordinarias:** lunes, miércoles y viernes de todo el año
 - **Extraordinarias:** cuando sea requerido



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la Coordinación Municipal de Derechos Humanos, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de “instrumento administrativo” tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las

relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y
- III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTÍCULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;



XII. Glosario, y

XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 152. La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

...

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.

1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.



5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.

2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

FECHA DE REVISIÓN / CAMBIO	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO / REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR DEL CAMBIO / REVISIÓN

Elaboró

Revisó

Validó

Nombre: [Jorge Diego Ortega Montaña]
Puesto: [Coordinador Administrativo (Rúbrica)]

Nombre: [Karen Janett Gallegos Miranda]
Puesto: [Visitadora de la Coordinación (Rúbrica)]

Nombre: [Jorge Andrés López Espinosa]
Puesto: [Titular de la Coordinación (Rúbrica)]

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instituir el proceso de atención para las personas usuarias que habitan y transitan el municipio de San Luis Potosí y que se encuentran ante situaciones de posibles violaciones a los Derechos Humanos por actos u omisiones cometidas por cualquier autoridad o servidor público municipal.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

El ámbito de aplicación corresponde a las personas Titulares de la Coordinación, Visitaduría General y Visitadurías Adjuntas de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos.

Este procedimiento es de utilidad para todas las personas que habitan y transitan en el municipio de San Luis Potosí y que solicitan atención relacionada con alguna situación sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos por actos u omisiones cometidas por cualquier autoridad o servidor público municipal.

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de intervención ante un posible conflicto relacionado con los derechos humanos y termina con la resolución al interior del Ayuntamiento o mediante la canalización y/o remisión a instancias municipales, estatales y/o federales cuyas atribuciones puedan atender el caso.

Al tratarse de la recepción de quejas de posibles violaciones de los derechos humanos, estas se remiten a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por conducto de la visitaduría, dentro de las veinticuatro horas siguientes a que tenga conocimiento de estas. Asimismo, se informa a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, acerca de presumibles violaciones a los derechos humanos por actos u omisiones cometidas por cualquier autoridad o servidor público que resida en el municipio de su adscripción]

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Canalización	Es la acción de dirigir, mediante oficio, a la persona usuaria a la persona hacia la institución que pueda proporcionar los servicios que requiera y que no son competencia de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos.
CEDH	Comisión Estatal de Derechos Humanos.
CMDH	Coordinación Municipal de Derechos Humanos.
Conclusión	Es el acto que da fin a las intervenciones de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos en la atención de un asunto. Las causas de la conclusión pueden ser: Por haberse canalizado o remitido a la institución competente; por desistimiento de la persona usuaria; por haberse solucionado el adjunto durante el trámite respectivo; por haberse dictado recomendación por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Derechos Humanos	<p>Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, Tratados Internacionales y las Leyes.</p> <p>Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.</p>
Medidas administrativas	Documento elaborado por la CMDH dirigido a una dependencia municipal en específico en el que se exponen las propuestas, fundadas y motivadas, para que, durante el desempeño de sus funciones, actúen con pleno respeto a los derechos humanos en beneficio de las personas usuarias y de la población en general.
Medios virtuales oficiales	Redes sociales oficiales activas y correo electrónico del Ayuntamiento de San Luis Potosí.
Persona usuaria	Toda persona que solicita la atención de la CMDH, como peticionaria, quejosa o posible víctima.
Remisión	Es el acto mediante el cual se envía a la Comisión Estatal de Derechos Humanos el escrito con los hechos y datos personales de la persona usuaria que refiera una posible violación de derechos humanos, atribuible a autoridades o servidores públicos municipales o estatales. Asimismo, cuando se trate de autoridades municipales, se enviará el escrito de hechos y el de datos personales a los órganos de control interno correspondientes, para los efectos a que haya lugar.
Violación a los derechos humanos	Es toda conducta positiva o negativa mediante la cual un agente directo del Estado, o indirecto, pero con la anuencia del Estado, vulnera a cualquier persona humana en cualquier tiempo, uno de sus derechos, los que se encuentran contenidos en la Constitución Política del Estado, la Constitución General de la República, y en los instrumentos que conforman el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Convención Americana de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
- Convención sobre los Derechos del Niño

- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Víctimas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Constitución Política del Estado de San Luis Potosí
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos.
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de San Luis Potosí.
- Código de Ética y Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública.]

7. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

7.1 Se deberá atender a toda persona bajo el principio de igualdad y no discriminación, en especial a niñas, niños, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, población indígena y personas en situación de detención o arresto, a fin de que les sean respetados sus derechos humanos.

7.2 Cualquier persona usuaria, podrá solicitar atención de la CMDH de forma presencial, por escrito, línea telefónica o medios virtuales oficiales.

7.3 Todas las actuaciones que lleve a cabo la CMDH serán gratuitas.

7.4 La CMDH analizará el contenido de la solicitud y los hechos de las personas usuarias y determinará si se trata de posibles violaciones de derechos humanos; posibles conflictos con autoridades municipales; solicitudes de apoyo dirigidas a autoridades municipales; quejas contra autoridades municipales presentadas ante la CEDH; o posibles delitos.

7.5 El termino para remitir a la Comisión Estatal de Derechos Humanos las quejas de posibles violaciones de derechos humanos será de 24 horas hábiles.

7.6 De conformidad a la particularidad de cada atención los expedientes serán formalmente concluidos mediante un acuerdo que establezca con toda claridad la causa de conclusión del expediente y su fundamento legal y reglamentario.

8. **AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Visitaduría General]

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: **Visitaduría Adjunta**

- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. Plantilla de símbolos

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos.
	ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad.
	ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

ACTIVIDAD: ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LA COORDINACIÓN MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS					
Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	ACTORES / RESPONSABLES			DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		Persona Usuaria	Visitaduría General / Visitaduría Adjunta	Titular de la Coordinación Municipal de Derechos Humanos	
		(INICIO)			
1	Solicita atención de la CMDH de forma presencial, por escrito, línea telefónica o medios virtuales oficiales de la CMDH.	[]			
2	Registra en acta circunstanciada en donde se contendrá la información mínima de identificación de la persona, además de una narración de hechos que son motivo de la solicitud.		[]		Formato de Acta Circunstanciada
	La situación tiene su origen y solución al interior del Ayuntamiento y previene una posible violación de Derechos Humanos.			{ } NO	
3	Solicita informe y posible solución al conflicto al área(s) del Ayuntamiento involucrada(s) para poder definir una ruta de resolución que atienda la situación referida por la persona usuaria. Puede emitir medidas administrativas.			{ } SI	Oficio de Solicitud de Informe y/o de Medidas Administrativas
4	Recibe la respuesta de la dirección involucrada para informar a su vez a la persona usuaria.		[]		
	La respuesta de la dirección involucrada resuelve su conflicto relacionado con Derechos Humanos o decide de forma voluntaria concluir el caso.			{ } NO	
5	Solicita y ordena la remisión de queja a la CEDHSLP, Contraloría Interna Municipal y/o Asuntos Internos de la SSPC, para que ellos sean quienes investiguen los hechos.	{ } SI			Oficio de Remisión de Queja ante la CEDHSLP, Contraloría Interna Municipal y/o Asuntos Internos de la SSPC
6	Extiende oficio de canalización dirigido a la instancia correspondiente para atender lo expuesto por la persona usuaria y acusa de recibido el mismo.				[]
7	Ordena conclusión y archivo del expediente para su debido resguardo.				[]
8	Expone al Cabildo, en el informe semestral de actividades de la Coordinación de Derechos Humanos, la cantidad de casos atendidos y concluidos en dicho periodo, así como el estado que guardan en su proceso de resolución.				[]
				(FIN)	

**10. ANEXOS**

- No aplica

11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su firma por la persona titular de la Presidencia Municipal y se deberá publicar en la Gaceta Municipal y en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis". Se instruye a la Secretaría General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

TERCERO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimentación, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

CUARTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

PRESIDENTE MUNICIPAL DE SAN LUIS POTOSÍ

(Rúbrica)

LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

(Rúbrica)

Autentifico la firma del Presidente Municipal con fundamento en lo dispuesto por el artículo 78, fracción VIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.

**DOCUMENTO ELABORADO POR LA COORDINACIÓN MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS
EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.**

LIC. JORGE ANDRÉS LÓPEZ ESPINOSA

COORDINADOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS

(Rúbrica)

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO

OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

(Rúbrica)

San Luis Potosí, S.L.P. a 15 de agosto de 2023