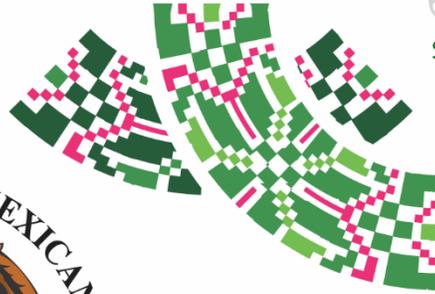


AÑO CVI, TOMO III, SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.
MIÉRCOLES 14 DE JUNIO DE 2023
EDICIÓN EXTRAORDINARIA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
14 PÁGINAS



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: Tu Buzón.



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"

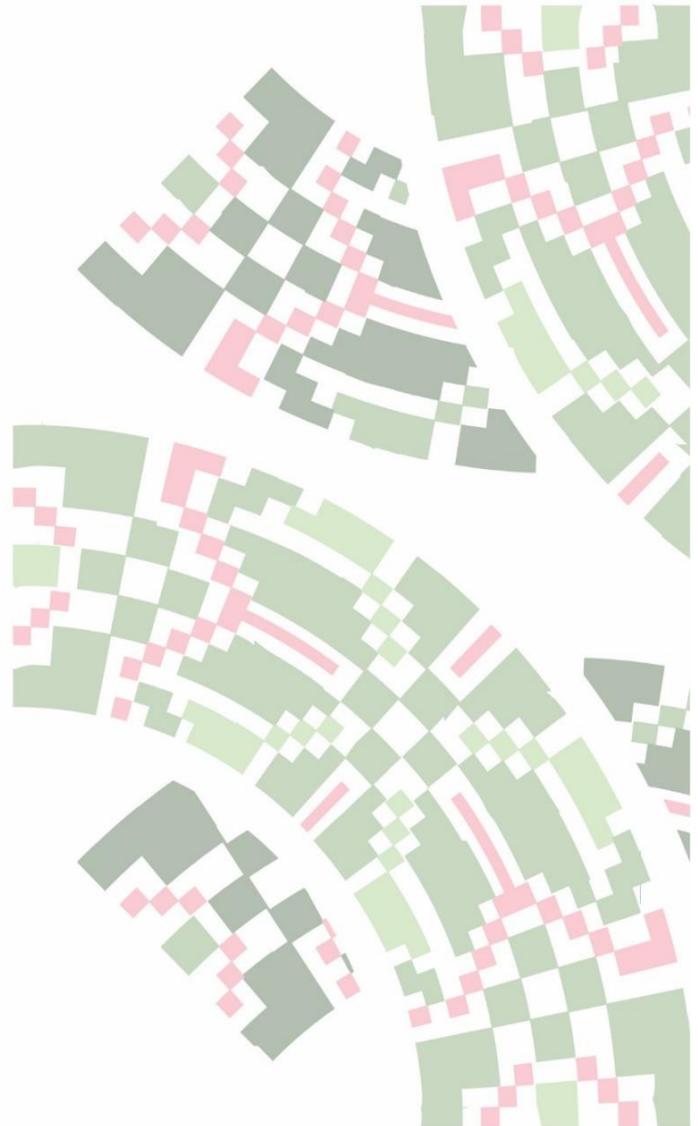
Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

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





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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

TU BUZÓN



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO:

TU BUZÓN

**DIRECCIÓN / ÁREA
RESPONSABLE:**

CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL / COORDINACIÓN GENERAL
DE CONTRALORÍA SOCIAL

Código: CIM-CS-PO-02

Fecha de Aprobación: 31 de mayo 2023

Versión: 00

OM -CODA-F-05

VERSIÓN: 11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

ÍNDICE

1. Introducción
2. Registros de Revisiones y Cambios
3. Propósito del Procedimiento
4. Ámbito y Alcance
5. Glosario de Términos
6. Marco Jurídico y Normativo
7. Políticas de Operación, normas y lineamientos
8. Autoridad y Responsabilidad
9. Descripción y Diagrama de Flujo
10. Anexos
11. Disposiciones Transitorias

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 Contraloría Interna Municipal, 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:

ARTICULO 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.

ARTICULO 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: Marisol Álvarez Portillo
Puesto: Auditor Contraloría Interna Municipal
(Rúbrica)

Nombre: Gabriela Ortiz Paláu
Puesto: Coordinación General Contraloría Social
(Rúbrica)

Nombre: Gabriela López y López
Puesto: Contralora Interna Municipal
(Rúbrica)

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instituir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de generar no solo la instalación de buzones de quejas y / o denuncias en las Unidades Administrativas, sino que además se da atención a las inquietudes respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en las áreas directamente a la ciudadanía, para que los usuarios expresen sus opiniones libremente.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Coordinación General de Contraloría Social.

La queja y/o denuncia inicia desde que se presenta (n) el (los) escrito (s) en los buzones de las diferentes Unidades Administrativas donde están instalados, y termina con el seguimiento a los acuerdos del acta circunstanciada de conformidad con el procedimiento del Manual de quejas y/o denuncias.

En lo que respecta a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana de San Luis Potosí, las quejas y/o denuncias encontradas en los buzones de las diferentes Unidades Administrativas, serán remitidas mediante oficio a dicha dependencia, debido a que son responsabilidad de dicha Secretaría, de conformidad con las disposiciones jurídicas que regulan las instituciones de Seguridad Pública.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTA CIRCUNSTANCIADA	Es el documento que se utiliza para asentar determinados hechos, con la finalidad de quedar constancia de los mismos para los efectos legales a que haya lugar y la firma de conocimiento de los involucrados en los hechos y al menos dos testigos de asistencia.
BITÁCORA	Documento en el cual se realizan los registros, anotaciones, datos importantes o de interés en el desarrollo del trabajo de manera cronológica facilitando el seguimiento de las quejas y/o denuncias.
DENUNCIA	Es la manifestación mediante la cual el usuario hace de conocimiento a la autoridad sobre hechos irregulares que recaen en faltas administrativas que involucren a servidores públicos, así como a personas que manejan o aplican recursos públicos.
DENUNCIA POPULAR	Es el instrumento de participación social, a través del cual la autoridad competente, tendrá conocimiento de actos, hechos y omisiones que impliquen alguna falta administrativa cometida por un servidor público o particular con el fin de que la autoridad facultada atienda y solucione la denuncia presentada.
DILIGENCIA	Refiérase al trámite administrativo para la atención de una queja y/o denuncia, para llevar a cabo una gestión y lograr con cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia un fin determinado.
EIA	Expediente de Investigación Administrativa, en el que las autoridades investigadoras reúnen elementos de falta administrativa cometida por un servidor público o particular y proceder conforme lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
EXPEDIENTE	Es el conjunto de documentos que corresponden a un asunto determinado de las actuaciones o diligencias practicadas correspondientes a una queja y/o denuncia, los cuales llevan un cierto orden.



NOTIFICACIÓN	Acto mediante el cual, con las formalidades legales o procedimientos de control interno preestablecida por la Coordinación General de Contraloría Social, se hace saber una resolución al ciudadano a la que se reconoce como quejoso, dentro del procedimiento establecido conforme a la Ley respectiva.
OFICIO DE NOTIFICACIÓN	Documento que refiere la conclusión del asunto, dirigido al quejoso bajo los procedimientos internos de control en que se informa la conclusión y cierre del asunto inicial en el proceso de queja.
QUEJA	Es la manifestación del usuario mediante el cual hace de conocimiento a la autoridad sobre actos y omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios de la administración pública municipal y significan una afectación directa a sus intereses como gobernados.
UNIDAD ADMISITRATIVA	Es una Dirección General o equivalente a la que se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interno Municipal.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.
- Constitución Política del Estado de San Luis Potosí.
- Código Procesal Administrativo para el Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley para la Administración de las Aportaciones Transferidas al Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Desarrollo Social para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- 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.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento del Consejo Ciudadano de la Contraloría Municipal.
- Reglamento de Integración y Funcionamiento de los Organismos de Participación Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí.
- Código de Ética y Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública Municipal de San Luis Potosí.
- Manual General de Organización.
- Las demás leyes, manuales, lineamientos, normas, guías, documentos debidamente publicados que sean aplicables en la administración pública municipal.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 Se instala buzón de queja y/o denuncia en Unidades Administrativas donde se ofrecen trámites y servicios directamente a la ciudadanía.

7.2 La queja y/o denuncia que se ingresa al buzón puede presentarse por escrito libre o utilizando para ello el formato proporcionado por la Contraloría Interna Municipal mismo que puede descargarlo en línea y depositarlo en el buzón de quejas y/o denuncias.

7.3 En el caso de las denuncias, están pueden presentarse en forma anónima de acuerdo con el artículo 93 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.

7.4 La apertura de los buzones se realizará por personal adscrito a la Contraloría Interna Municipal en presencia de una persona responsable de la Unidad Administrativa donde se encuentre instalado el buzón.

7.5 En todos los casos se llevará a cabo el llenado del Formato de Apertura de del buzón de quejas y/o denuncias por el personal de la Contraloría Interna Municipal y el representante de la Unidad Administrativa correspondiente.

7.6 Cuando se localice un escrito dentro del buzón, se resguardará en un sobre cerrado para asegurar su traslado, se llevará registro en formato de apertura de buzón firmando de testigo el personal de la Contraloría Interna Municipal que apertura el buzón y un representante de la Unidad Administrativa.

7.7 En la oficina de la Contraloría Interna Municipal se realizará la apertura del sobre de traslado de cada buzón en presencia del personal de la Coordinación Jurídica, realizando acta circunstanciada.

7.8 Se da seguimiento a los acuerdos del acta circunstanciada realizando el procedimiento del Manual de quejas y/o denuncias. (Procedimiento CIM-CS-PO-01).

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 Contraloría Interna Municipal.

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Coordinación General de Contraloría Social y Coordinación Jurídica.

- 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: [Coordinación General de Contraloría Social.]

- 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: TU BUZÓN						
N.º DE OP.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	ACTORES / RESPONSABLES				DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		CONTRALORIA INTERNA	USUARIO	PERSONAL ADSCRITO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRALORÍA SOCIAL	UNIDAD INVESTIGADORA	
		INICIO				
1	Instala buzón de queja y/o denuncia en las Unidades Administrativas del Gobierno Municipal, para la captación de las inquietudes de las personas usuarias.			[]		
2	Ingresa al buzón la queja y/o denuncia, por escrito libre o mediante el formato proporcionado por la Contraloría Interna Municipal, el cual se puede descargar en línea.		[]			
3	Apertura buzones con el acompañamiento de personal responsable de la Unidad Administrativa.			[]		
4	Registra datos que requiere el formato de apertura del buzón de quejas y/o denuncias, firmando tanto personal de Contraloría Interna Municipal así como algún responsable de la Unidad Administrativa.			[]		Formato: Anexo 1
5	Resguarda en un sobre cerrado el (los) escrito (s) encontrado (s) en el buzón, con el propósito de asegurar su traslado.			[]		
6	Apertura el sobre de traslado de cada buzón en presencia del personal de la Coordinación Jurídica.	[]				
7	Realiza acta circunstanciada.			[]		
8	Tratamiento como queja o denuncia en seguimiento al acta circunstanciada.			{ } QUEJA	DENUNCIA	
				{ } PROC		Manual de procedimiento de quejas y/o denuncias (CIM-CS-PO-01)
				[] FIN	{ } PROC	Procedimiento de la Unidad Investigadora

**San Luis Potosí**
GOBIERNO DE LA CAPITAL**D. PRUEBAS:**

En caso de que exista alguna prueba que acredite sus hechos, anexar a su escrito de queja y señalar que tipo de prueba es:

	Prueba Documental Pública
	Prueba Documental Privada
	Testimonial: el testimonio de por lo menos dos testigos que les conste los hechos narrados en la queja
	Otros

F. FUNDAMENTO JURÍDICO. -

- 1.- Derivado de los hechos de los que se hacen del conocimiento a ésta Autoridad, misma que tiene su fundamento legal en los artículos 108, 109 fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 124, 125 fracción III de la Constitución Política del Estado de San Luis Potosí; 86 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí; 154 fracciones VII y XVII del Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí; 67, 68, 71 de la Ley General de Desarrollo Social y 47, 47 Bis, 48 de la Ley de Desarrollo Social para el Estado y Municipios de San Luis Potosí y artículo 85 de la Ley para la Administración de las Aportaciones transferidas al Estado y Municipios de San Luis Potosí; con lo que se da por recibida la queja y/o denuncia que presentada y se ordena dar inicio a lo conducente.
- 2.- Los servidores públicos, tienen obligación de respetar y hacer respetar el derecho a la formulación de las quejas y evitar que con motivo de éstas se causen molestias indebidas al quejoso.
- 3.- Se hace del conocimiento que se han transferido a usted datos personales contenidos en el presente expediente y documentación que se remite por lo que deberá observar lo establecido en el artículo 24 fracción VI y relativos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.

Nombre y Firma



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.

MTR. 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 CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

LIC. GABRIELA LÓPEZ LÓPEZ
CONTRALORA INTERNA MUNICIPAL
(Rúbrica)

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

San Luis Potosí, S.L.P. a 31 de mayo de 2023