

AÑO CVI, TOMO III, SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.  
VIERNES 28 DE JULIO 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 de Mediación Policial Municipal.



**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"

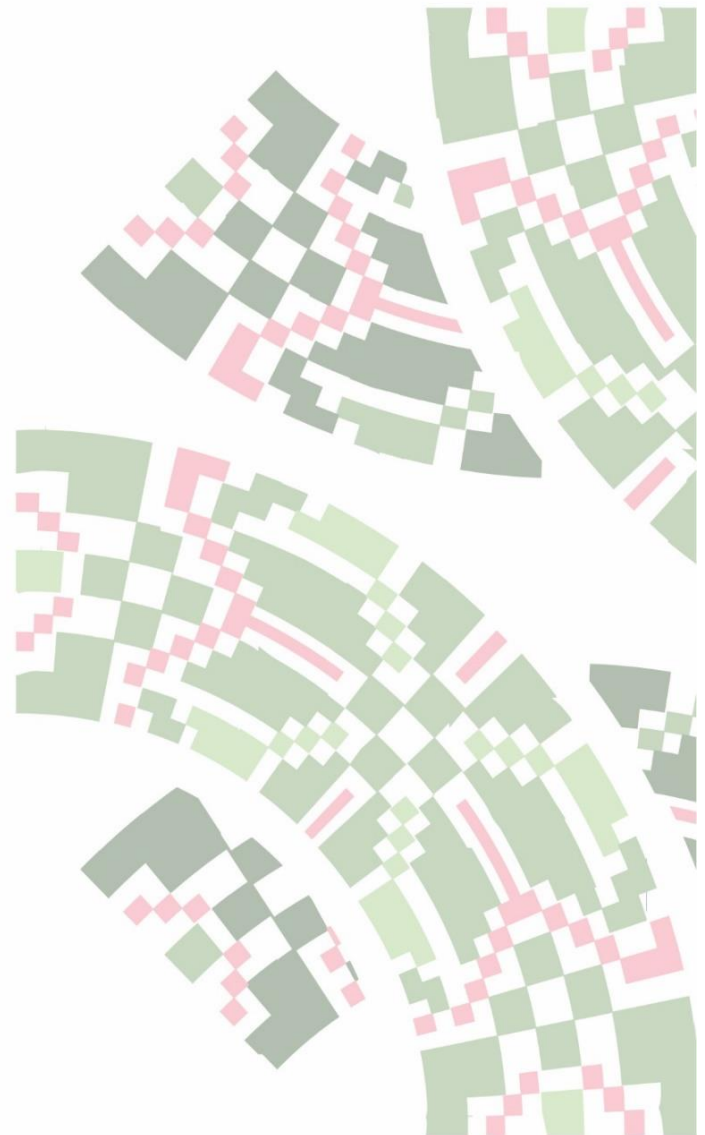
Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

#### 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/](http://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 MEDIACIÓN POLICIAL MUNICIPAL



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

**PROCEDIMIENTO:**

MEDIACIÓN POLICIAL MUNICIPAL

**DIRECCIÓN / ÁREA  
RESPONSABLE:**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA /  
DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL

Código: SSPC-DGJM-PO-02

Fecha de Aprobación: 30 de junio de 2023

Versión: 00

SSPC-DGJM-PO-02

VERSIÓN: 00

FECHA: 20/04/2023

*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 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA, 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 cualesquiera otros actos 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 cualesquiera otros actos 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: Mtra. Karina Elizabeth Ramírez García  
Puesto: Jefa de Mediación Policial (Rúbrica)

---

Nombre: Lic. Erika Esqueda Bravo  
Puesto: Directora de Justicia Cívica (Rúbrica)

---

Nombre: Dra. Lizzeth Alejandra Díaz de León Alfaro  
Puesto: Directora General de Justicia Municipal (Rúbrica)

## 3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instituir la ruta y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de que todas las solicitudes de la Jefatura de Mediación Policial se atiendan e identifiquen. Dentro del sistema de información dispuesto para tal fin mismo que constantemente será actualizado, resguardado y confidencial, disponible para su uso interno, previendo la utilización no intencionada de documentos obsoletos, así como dar trámite oportuno y eficaz.

## 4. ÁMBITO Y ALCANCE

Este procedimiento es aplicable de principio a fin, a todo el personal del Centro de Mediación Policial. Involucra desde la Dirección de Justicia Cívica, la Jefatura de Mediación Policial, personal de apoyo administrativo, facilitadores y personal operativo, así como a las áreas internas de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana de San Luis Potosí, que interactúan dentro del proceso. Se precisa de manera concreta el inicio con la recepción de cada documento y concluye con la integración al expediente de la Jefatura de Mediación Policial.

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Canalizar:** Remitir el caso para conocimiento de la Jefatura de Mediación Policial.

**Circular:** Documento formal que utiliza una determinada autoridad para dar a conocer información.

**Convenio:** Acuerdo entre dos o más personas por el que se establecen derechos y obligaciones recíprocas.

<b>Diligenciar:</b>	Trámite de cualquier asunto de carácter administrativo que involucra a cualquier autoridad.
<b>Documentación:</b>	Registro fidedigno de la condición que guardan lugares, personas, objetos, indicios o elementos materiales probatorios en el lugar de intervención.
<b>Facilitador o facilitadora:</b>	Profesional que facilita la comunicación entre las personas que tienen un conflicto.
<b>Invitación:</b>	Documento a través del cual se le comunica a una persona, entidad, grupo, asociación o empresa que se llevará a cabo un acto, en lugar, fecha y horario específico, en el cual se considera necesaria su presencia.
<b>Justicia Cívica:</b>	Componente fundamental para la implementación del Modelo Nacional de Policía, permite atender de manera rápida y ágil los conflictos entre ciudadanos derivados de la convivencia cotidiana, evita que estos escalen y facilita su resolución pacífica.
<b>Juzgados Cívicos:</b>	Unidad administrativa encargada de aplicar el Bando de Policía y Gobierno y otros ordenamientos relacionados, realizando conciliaciones, expedición de constancias de Centro de Internamiento Municipal y determinando la probable responsabilidad o libertad de los transgresores a las mismas, entre otras.
<b>Mediación:</b>	Procedimiento de solución de conflictos relacionados con diferentes temas por el cual las partes asistidas por un tercero neutral, llamado facilitador o facilitadora, procuran construir un acuerdo voluntario.
<b>Memorándum:</b>	Es un mensaje escrito breve por el que se intercambia información entre los distintos departamentos de la dependencia. Se usa para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción, disposición, etcétera. Su uso más habitual es para transmitir información de un responsable a sus subordinados.
<b>Oficio:</b>	Documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, transmitir información que pudiese ser solicitada.
<b>Personal operativo:</b>	Personal que se encarga del resguardo y protección de las personas detenidas.
<b>Proceso de atención a víctimas:</b>	Acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas.
<b>Solicitud:</b>	Este tipo de texto es un documento en el cual expresar o transmite una petición en particular.
<b>Unidad de Mediación Comunitaria Itinerante:</b>	Servicio constantemente en puntos de encuentro distintos, en el cual se orienta sobre un proceso de participación ciudadana con efectos preventivos, cuyo fin es el fortalecimiento de la comunidad construyendo redes sociales que terminen funcionando de forma autónoma como una sinergia.

## 6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley.

### Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Ley de Mediación y Conciliación para el Estado de San Luis Potosí.



- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.

### **Municipal**

- Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí
- Plan Municipal de Desarrollo, San Luis Potosí, 2021-2024. Eje 1. San Luis Seguro.

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

La Jefatura de Mediación Policial es responsable de promover el diálogo y la generación de acuerdos que fortalezcan la cultura de la paz y legalidad a nivel comunitario, fortaleciendo así las estrategias de prevención.

### **7.1 Operacionalización de la Mediación entre Partes:**

**7.1.1 Presentación de queja:** El ciudadano o ciudadana presenta una queja en las instalaciones de Juzgados Cívicos a través de la Dirección de Justicia Cívica o bien la recibida por una autoridad diversa es turnada a la Dirección de Justicia Cívica.

**7.1.2 Validación de la queja:** La Dirección de Justicia Cívica remite la queja a la Jefatura de Juzgados Cívicos, para su análisis y validación de procedencia.

**Queja no procedente:** Si la queja no es procedente, la Jefatura de Juzgados Cívicos avisa a la Jefatura de Mediación y canaliza al ciudadano con dicha jefatura para que se le brinde la orientación debida; elabora un acuerdo de desechamiento y lo notifica a la persona que presentó la queja, así como a su superior jerárquico.

**Queja procedente:** Si la queja es procedente, la Jefatura de Juzgados Cívicos verifica si el conflicto puede ser atendido mediante un proceso de mediación. Si no es posible atender el conflicto mediante mediación, se desarrolla un procedimiento ordinario de audiencia por queja.

**7.1.3 Turno del caso a la Jefatura de Mediación Policial:** Una vez que la Jefatura de Juzgados Cívicos valida que la queja es procedente y que es atendible mediante un proceso de mediación, se turna el caso a la Jefatura de Mediación Policial.

**7.1.4 Registro de solicitud:** La Jefatura de Mediación Policial recibe el caso y registra la solicitud del ciudadano.

**7.1.5 Asignación de la persona mediadora:** La Jefatura de Mediación Policial asigna el caso a un mediador para el registro y seguimiento adecuado.

**7.1.6 Inasistencia de la persona solicitante:** Si la persona solicitante hace caso omiso a la invitación que se le envía, el caso se devuelve a la Jefatura de Juzgados Cívicos. La Jefatura de Juzgados Cívicos realiza un requerimiento de manifestación de interés con apercibimiento de desechamiento en caso de que no se presente. Si la parte quejosa manifiesta interés en continuar el procedimiento, se envía el caso de nuevo a la Jefatura de Mediación Policial. Si la parte quejosa no manifiesta interés, la Jefatura de Juzgados Cívicos debe desechar la queja.

**7.1.7 Modificación de fecha y hora de la sesión:** Si las partes la solicitan y es posible, se modificará la fecha y hora de la sesión inicial hasta en dos ocasiones. Si no asisten ambos en la última sesión señalada, se cerrará el expediente. Lo mismo sucederá si durante el procedimiento no se presentan a dos sesiones consecutivas.

**7.1.8 Desarrollo del proceso de mediación:** La persona mediadora asignada desarrolla el proceso de mediación mediante sesiones orales, conjuntas o individuales. La duración de la mediación será la que resulte necesaria en atención al número y complejidad de los temas que integren la agenda de trabajo, pero no excederá de seis sesiones. Si el mediador o las partes consideran necesario ampliar el número de sesiones, deberán consultarlo con el Jefe o Jefa de Mediación Policial.

**7.1.9 Sin acuerdo:** Si no se llega a un acuerdo durante el proceso de mediación, se procederá a devolver el caso a la Jefatura de Juzgados Cívicos para continuar con el procedimiento ordinario de audiencia o el cierre del expediente.

**7.1.10 Con acuerdo:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo, se debe establecer un acuerdo escrito, que será firmado por ambas partes. Sin embargo, si alguna de las partes no cumple con lo acordado, este documento podrá ser utilizado como evidencia en procesos legales.

**Acuerdo de cumplimiento inmediato:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo de cumplimiento inmediato y alguna de las partes no cumple con lo acordado, la Jefatura de Mediación Policial debe iniciar un nuevo proceso de mediación, sólo en cuanto hace a ajustar los términos del cumplimiento. Si se cumple el acuerdo, el caso se devuelve a la Jefatura de Juzgados Cívicos y se emite una declaratoria de cumplimiento del acuerdo de mediación.

**Acuerdo de cumplimiento diferido:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo de cumplimiento diferido, la Jefatura de Mediación Policial se encargará de supervisar y dar seguimiento al cumplimiento del acuerdo.

## **7.2 Operacionalización de la Mediación Comunitaria Itinerante**

**7.2.1 Preparación de la Unidad de Mediación Itinerante:** La Jefatura de Mediación Policial es responsable de estar equipada con un vehículo balizado, elementos operativos capacitados y un mediador o mediadora.

**7.2.2 Calendarización de visitas:** La Jefatura de Mediación Policial debe realizar una calendarización mensual de las colonias a visitar con la Unidad de Mediación Comunitaria Itinerante y el personal de la Jefatura asignado.

**7.2.3 Registro de solicitudes:** Durante la visita, se registrará la solicitud del ciudadano o ciudadana y se remitirá a la Jefatura de Juzgados Cívicos, para su análisis y validación de procedencia.

**Queja no procedente:** Si la queja no es procedente, la Jefatura de Juzgados Cívicos avisa a la Jefatura de Mediación y canaliza al ciudadano con dicha jefatura para que se le brinde la orientación debida; elabora un acuerdo de desechamiento y lo notifica a la persona que presentó la queja, así como a su superior jerárquico.

**Queja procedente:** Si la queja es procedente, la Jefatura de Juzgados Cívicos verifica si el conflicto puede ser atendido mediante un proceso de mediación. Si no es posible atender el conflicto mediante mediación, se desarrolla un procedimiento ordinario de audiencia por queja.

**7.2.4 Asignación de la persona mediadora:** La Jefatura de Mediación Policial asigna el caso a una persona mediadora para el registro y seguimiento adecuado.

**7.2.5 Desarrollo del proceso de mediación:** Si las condiciones de la ubicación lo permiten, la persona mediadora asignada realiza de inmediato el proceso de mediación mediante sesiones orales, conjuntas o individuales. La duración de la mediación será la que resulte necesaria, en atención al número y complejidad de los temas que integren la agenda de trabajo.

**7.2.6 Sin acuerdo:** Si no se llega a un acuerdo durante la mediación itinerante, la persona mediadora asignada invita a las partes a continuar con el proceso de mediación en los siguientes 5 días hábiles, ya sea de manera itinerante o en las instalaciones de Juzgados Cívicos.

**7.2.7 Con acuerdo:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo, se debe establecer un acuerdo escrito, que será firmado por ambas partes. Sin embargo, si alguna de las partes no cumple con lo acordado, este documento no podrá ser utilizado como evidencia en procesos legales.

**Acuerdo de cumplimiento inmediato:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo de cumplimiento inmediato y alguna de las partes no cumple con lo acordado, la Jefatura de Mediación Policial debe iniciar un nuevo proceso de mediación. Si se cumple el acuerdo, el caso se devuelve a la Jefatura de Juzgados Cívicos y se emite una declaratoria de cumplimiento del acuerdo de mediación.

**Acuerdo de cumplimiento diferido:** Si durante el proceso de mediación se llega a un acuerdo de cumplimiento diferido, la Jefatura de Mediación Policial se encargará de supervisar y dar seguimiento al cumplimiento del acuerdo.

### **7.3 Operacionalización de la Orientación Legal**

**7.3.1 Presentación de queja:** El ciudadano o ciudadana presenta una solicitud de orientación legal en las instalaciones de Juzgados Cívicos a través de la Dirección de Justicia Cívica.

**7.3.2 Validación de la queja:** La Dirección de Justicia Cívica remite la solicitud a la Jefatura de Mediación Policial, quien verifica que la solicitud no implique una queja de conflicto vecinal, reporte de falta administrativa o denuncia de delito.

**7.3.3 Orientación sobre los procedimientos adecuados:** La Jefatura de Mediación Policial orienta a las y los ciudadanos sobre los procedimientos adecuados, derechos y obligaciones que tienen para el caso específico

**7.3.4 Acuerdo de conclusión:** La Jefatura de Mediación Policial elabora un acuerdo de conclusión y notifica a la o el ciudadano el mismo, así como a su superior jerárquico.

### **7.4 Operacionalización de la capacitación a personal policial**

**7.4.1 Identificación de la población objetivo:** La Jefatura de Mediación Policial identifica a los agentes de la Policía Municipal que participarán en la capacitación en mediación.

**7.4.2 Preparación y diseño de la capacitación:** La Jefatura de Mediación Policial prepara y diseña el material y el plan de enseñanza para la capacitación en mediación.

**7.4.3 Calendarización de la capacitación:** La Jefatura de Mediación Policial establece un calendario para la capacitación en mediación del personal operativo seleccionado.

**7.4.4 Impartición de la capacitación:** La Jefatura de Mediación Policial imparte la capacitación al personal operativo siguiendo el plan de enseñanza y utilizando el material preparado.

**7.4.5 Evaluación del personal capacitado:** La Jefatura de Mediación Policial evalúa a los agentes capacitados para asegurarse de que hayan comprendido y adquirido las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse como mediadores de manera efectiva.

## **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 Dirección General de Justicia Municipal.**

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

**Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Dirección de Justicia Cívica.**

- 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.

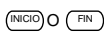










**Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Jefatura de Mediación Policial**

- 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.

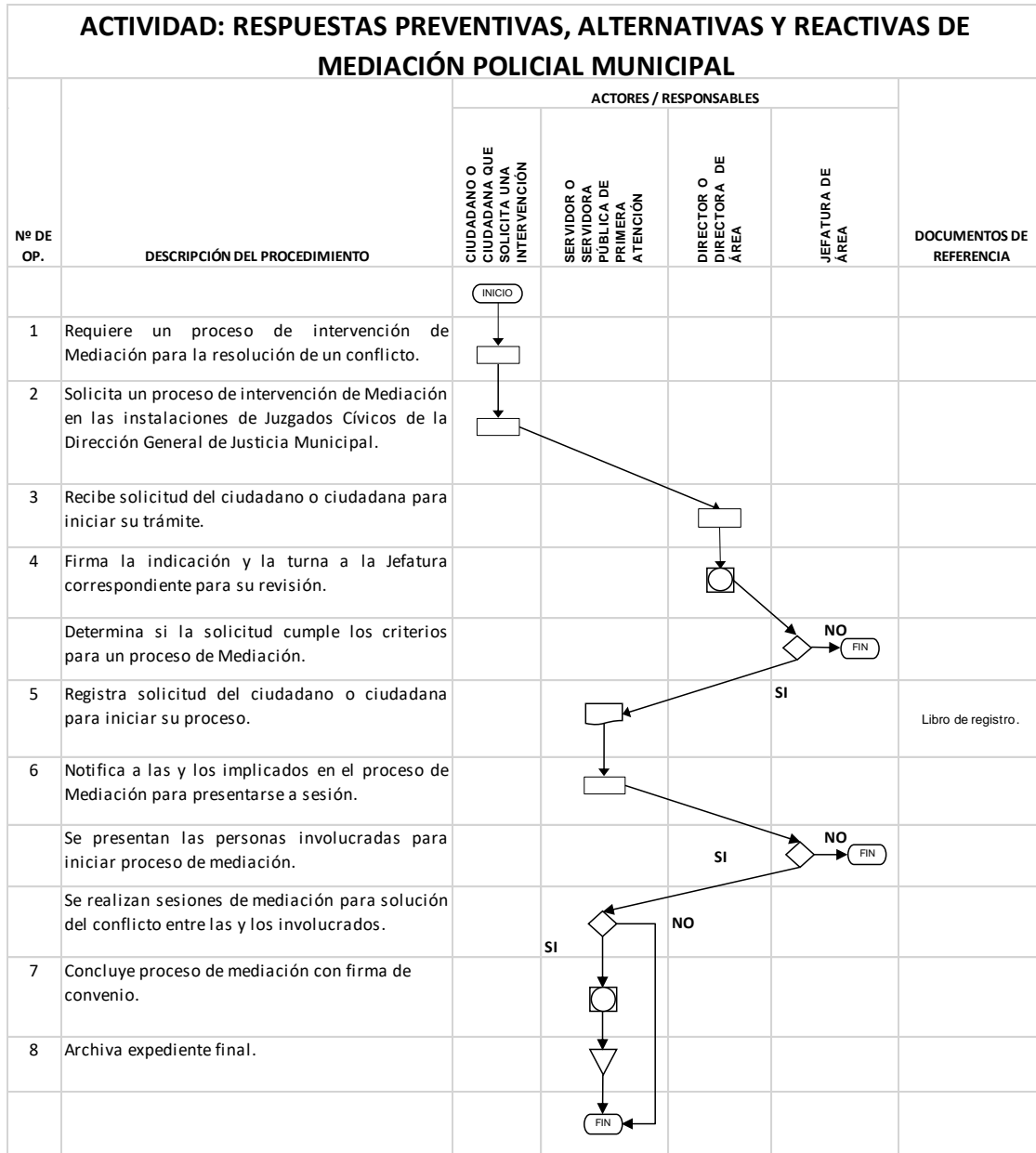
**Enlace:**

- 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**

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



**10. ANEXOS**

**10.1. Anexo 1: 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 CONSTITUCIONAL 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**  
DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL  
**EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.**

**COMISARIO MTRO. JUAN ANTONIO DE JESÚS VILLA GUTIÉRREZ**  
SECRETARIO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA  
DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ  
(Rúbrica)

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

San Luis Potosí, S.L.P. a 30 de junio de 2023