



**San Luis PotoSí**  
GOBIERNO DE LA CAPITAL

# GACETA MUNICIPAL

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

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,  
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS  
CONTRA POLICÍAS**



**San Luis  
amable**

**SECRETARÍA  
GENERAL —**  
GOBIERNO DE LA CAPITAL

**AÑO 2025  
No. 211  
San Luis Potosí, S.L.P.  
3 de diciembre de 2025**

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



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**[MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y  
CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS]**



**San Luis  
amable**

**OFICIALÍA  
MAYOR**  
GOBIERNO DE LA CAPITAL



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA/  
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS /  
UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA**



**CÓDIGO: RP01**

**FECHA DE APROBACIÓN:** 1° de septiembre de 2025



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# PROCEDIMIENTO: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: 1º de septiembre de 2025  
Página: 2 de 24

## ÍNDICE

Nº DE PAG.

1. <u>Introducción</u>	.....	4
1.1. <u>Objetivos del Manual</u>	.....	4
1.2. <u>Fundamento Jurídico</u>	.....	
1.3. <u>Políticas de Autorización, Uso, Revisión, y Actualización del Manual</u>	.....	5
		[9]
2. <u>Registros de Revisiones y Cambios</u>	.....	10
3. <u>Propósito del Procedimiento</u>	.....	11
4. <u>Ámbito y Alcance</u>	.....	11
5. <u>Glosario de Términos</u>	.....	[11]
6. <u>Marco Jurídico y Normativo</u>	.....	[12]
7. <u>Políticas y Procedimientos</u>	.....	[13]
7.1. <u>Políticas</u>	.....	13
7.2. <u>Procedimiento para la recepción, seguimiento y control de presuntas quejas ciudadanas contra policías</u>	.....	[13]
8. <u>Autoridad y Responsabilidad</u>	.....	[15]
9. <u>Descripción y Diagramas de Flujo</u>	.....	[16]
9.1. <u>Plantilla de Símbolos</u>	.....	16
9.2. <u>Descripción de los diagramas de flujo</u>	.....	



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

PROCEDIMIENTO: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **3 de 24**

<b>9.2.1</b>	<b>Diagrama de flujo del procedimiento de recepción, seguimiento y control de presuntas quejas ciudadanas contra policías.</b>	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b><u>Anexos</u></b>	<b>17</b>
<b>10.1.</b>	<b><u>Formato de entrevista</u></b>	<b>19</b>
<b>10.2.</b>	<b><u>Encuesta de Satisfacción</u></b>	<b>20</b>
<b>10.3.</b>	<b><u>Célula de queja</u></b>	<b>21</b>
<b>11.</b>	<b><u>Disposiciones Transitorias</u></b>	<b>[23]</b>



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE:

**[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]**

Código:  
Versión:

[RP01]  
[00]

Fecha de Aprobación: 1º de septiembre de 2025  
Página: 4 de 24

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos 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 Políticas y Procedimientos 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 [Dirección Jurídica y de Transparencia de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Políticas y Procedimientos 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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE:

[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]

Código: [RP01]  
Versión: [00]

Fecha de Aprobación: [1º de septiembre de 2025]  
Página: 5 de 24

## 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 cualquier 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,

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 cualquier 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.

...



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **[1º de septiembre de 2025]**  
Página: **6 de 24**

**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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **7 de 24**

## 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.

## Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí

**ARTÍCULO 16.** Son atribuciones de la persona titular de la Secretaría:

I. (...)  
II. (...)

III. Expedir los acuerdos, circulares, instructivos y bases conducentes para el buen despacho de las funciones de la Secretaría;

IV. (...)  
V. (...)

VI. Autorizar los programas, políticas, acciones y las medidas administrativas que correspondan, vigilando su cumplimiento y adoptando las correcciones necesarias para la organización y adecuado funcionamiento de la Secretaría;

VII. a XIX. (...)

XX. Ordenar la suspensión de los efectos del nombramiento de una persona integrante de la Secretaría que esté sujeta a un procedimiento penal;

Artículo 21. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana es responsable de la recepción, registro y seguimiento de los comentarios, manifestaciones o quejas que realice la ciudadanía. Tendrá un nivel de Dirección de Área y contará con el personal de apoyo que le asigne la persona titular de la Secretaría. Son atribuciones de la persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana:

I. Recibir, registrar y en su caso, canalizar los comentarios, manifestaciones, o quejas ciudadanas, relacionadas con las actividades y el personal que labora en la Secretaría;  
II. Dar seguimiento a las solicitudes recibidas a través de los medios de recepción como vía telefónica, buzón, medios electrónicos o personalmente, en su caso, requerir a las diversas instancias de la Secretaría la información a efecto de dar respuesta oportuna a la ciudadanía;  
III. Emitir reportes sobre las respuestas que en su caso se hayan emitido a los comentarios, manifestaciones o quejas ciudadanas, identificando las áreas de oportunidad que mejoren el seguimiento y atención, así como el servicio que se brinda;



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **[1º de septiembre de 2025]**  
Página: **8 de 24**

- 
- IV. Orientar a la ciudadanía en asuntos que no sean competencia de la Secretaría y canalizarles en su caso ante la autoridad competente;
  - V. Proporcionar la información y aclaración requerida por los usuarios, cuando éstos la soliciten;
  - VI. Canalizar a las personas a la Dirección de Asuntos Internos o la Dirección de Derechos Humanos, según corresponda, o inclusive a ambas, cuando de sus manifestaciones se advierta queja contra personal de la Secretaría que pueda ser constitutiva de falta administrativa que amerite su investigación;
  - VII. Controlar el ingreso y egreso de visitas que acudan a las instalaciones de la Secretaría conforme al procedimiento establecido y, en caso de ser necesario, solicitar el apoyo a la Dirección General de la Guardia Municipal para conservar el buen orden en las áreas de atención al público;
  - VIII. Atender, a través del personal, las llamadas entrantes al conmutador y canalizarlas a las áreas correspondientes, privilegiando el respeto y buen trato a la ciudadanía;
  - IX. Las demás que la persona titular de la Secretaría determine.

Artículo 22. La Dirección de Asuntos Internos es la responsable de supervisar y vigilar que los integrantes de la Secretaría cumplan con las obligaciones y normas establecidas en los ordenamientos legales y disposiciones que rigen su actuación relacionadas con el régimen disciplinario. La persona titular de la Dirección de Asuntos Internos tiene las siguientes atribuciones:

- I. (...)
- II. (...)
- III. Recibir e investigar quejas o denuncias de las que se tenga conocimiento con motivo de presuntas infracciones disciplinarias de los integrantes y sobre la presunta actuación o desempeño irregular, o derivado de reportes de uso excesivo de la fuerza, incluyendo aquellas que devengan en lesiones o muerte, cometidas por parte de las personas servidoras públicas de la Secretaría, preservando durante la investigación la reserva de sus actuaciones;



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

Código: [RP01]  
Versión: [00]

Fecha de Aprobación: [1º de septiembre de 2025]  
Página: 9 de 24

## 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:

1.3.1 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.

1.3.2 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.

1.3.3 Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución tendrá las siguientes obligaciones especiales:

1.3.3.1 Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.

1.3.3.2 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.

1.3.3.3 Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

1.3.3.4 Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.

1.3.4 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.

1.3.5 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.



## **PROCEDIMIENTO: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS**

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA]**

Código: [RP01]  
Versión: [00]

Fecha de Aprobación: 1º de septiembre de 2025  
Página: 10 de 24

---

Digitized by srujanika@gmail.com

## 2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

Elaboró

## Revisó

Validó

Nombre: [Pol. 1º Judith Rodríguez  
Velázquez ]

---

Nombre: Lic. Juan José Rodríguez Molina

Nombre: [Comisario Maestro Juan Antonio de Jesús Villa Gutiérrez ]

Puesto: Titular de la Unidad de Atención Ciudadana

Puesto: Director de Asuntos Internos

Puesto: [Secretario de Seguridad y  
Protección Ciudadana]



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **11 de 24**

## 3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

[Instituir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de recibir, registrar y dar seguimiento a los comentarios, manifestaciones o quejas que realice la ciudadanía en relación con acciones u omisiones del personal operativo policial, con el propósito de brindar atención oportuna, transparente y confiable al orientar, y recibir una queja, tratando a la ciudadanía con respeto, calidad y calidez e iniciar, en su caso, las investigaciones procedentes para determinar la existencia o no de responsabilidades. ]

## 4. ÁMBITO Y ALCANCE

[Este Manual es aplicable al personal adscrito a la Unidad de Atención a la Ciudadanía y a la Dirección de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí.

El procedimiento inicia con la recepción de la queja y concluye con la aplicación de las políticas y procedimientos para la investigación e imposición de sanciones. ]

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 5.1. **Asunto:** A la manifestación o expresión verbal o escrita realizada por cualquier medio por una persona ciudadana que requiere de una respuesta y atención por parte de la Secretaría, por una queja por presuntas acciones u omisiones del personal operativo policial.
- 5.2. **Canalización:** Acción de dirigir a la ciudadanía con la persona servidora pública de la Secretaría o de otra dependencia del municipio que cuente con atribuciones para gestionar, y eventualmente resolver sus planteamientos y necesidades.
- 5.3. **Comentario:** Es una apreciación ciudadana presentada de forma oral o escrita que no constituye una queja sino una sugerencia, contribución o área de oportunidad para realizar mejoras.
- 5.4. **Orientación:** Acción de brindar información o consejo buscando la satisfacción de la ciudadanía.
- 5.5. **Personal Operativo Policial:** Al personal policial que realiza funciones de prevención, proximidad, patrullaje o investigación en la vía pública.
- 5.6. **Queja:** Es una expresión oral o escrita de descontento o inconformidad por acciones u omisiones probablemente irregulares cometidas por personal operativo policial que podrían constituir el incumplimiento de obligaciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí, el Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana y el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del municipio de San Luis Potosí, entre otras disposiciones aplicables.
- 5.7. **Secretaría:** A la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí.



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

PROCEDIMIENTO: **DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE:** **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **12 de 24**

## 6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO<sup>[1]</sup>

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de San Luis Potosí.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí
- Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del municipio de San Luis Potosí ]



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **13 de 24**

## 7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

### 7.1. POLÍTICAS

- 7.1.1 El procedimiento para la recepción, seguimiento y control de quejas contra el personal operativo policial se basa en los principios de profesionalismo, objetividad, imparcialidad y honradez.
- 7.1.2 La atención a las personas quejas debe ser empática, amable y respetuosa.
- 7.1.3 La recepción de quejas debe efectuarse sin discriminación con motivo del origen o causa del asunto, grado policial, género, antigüedad, edad, cargo o cualquier otro motivo.
- 7.1.4 La recepción de quejas se llevará a cabo en relación con asuntos derivados de presuntas acciones u omisiones del personal operativo policial que probablemente contravenga sus obligaciones o el ejercicio ético del servicio público.
- 7.1.5 Son competentes para recibir quejas la Dirección de Asuntos Internos y la Unidad de Atención a la Ciudadanía.
- 7.1.6 La persona titular de la Unidad de Atención a la Ciudadanía, de resultar procedente, debe brindar orientación y/o canalización a la ciudadanía cuando el asunto planteado notoriamente no sea de la competencia de la Secretaría o pueda atenderse de este modo.
- 7.1.7 La persona titular de la Unidad de Atención a la Ciudadanía debe abstenerse de calificar si un asunto constituye o no una queja. Si la orientación o canalización no resulta satisfactoria para la persona queja, o no queda claro que se trata de una queja, el asunto debe turnarse a la Dirección de Asuntos Internos.
- 7.1.8 Las personas titulares de la Unidad de Atención Ciudadana y de la Dirección de Asuntos Internos deben llevar un registro de las solicitudes y personas atendidas, que permita elaborar estadística sobre la frecuencia, el tipo de asunto, la adscripción de las personas probables responsables, el número de asuntos resueltos por orientación o canalización y cualquier otro dato relevante que permita proponer medidas preventivas y correctivas para mejorar el servicio.
- 7.1.9 La información proporcionada por la ciudadanía, así como sus datos personales, son confidenciales y están protegidos en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Al respecto, debe colocarse de forma visible un letrero con el aviso simplificado de privacidad y debe disponerse, para consulta, del aviso integral.

### 7.2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRESUNTAS QUEJAS CIUDADANAS CONTRA POLICÍAS

- 7.2.1. La ciudadanía presenta una queja
- 7.2.2. ¿La queja es presencial o telefónica?
- 7.2.3. Cuando la queja es presencial o telefónica, la ciudadanía es atendida por la Unidad de Atención a la Ciudadanía. Continúa en la operación 7.2.5
- 7.2.4. Cuando la queja es escrita o de oficio por orden superior, es turnada a la Dirección de Asuntos Internos que la tramitará. Continúa en la operación número 7.2.19
- 7.2.5. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana escucha a la ciudadanía con atención y respeto, realizando preguntas para obtener información sobre el cauce que debe seguirse.
- 7.2.6. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana registra la queja en el Sistema de Atención Ciudadana.
- 7.2.7. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana entrevista a la ciudadanía sobre el motivo de la queja.



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **14 de 24**

- 7.2.8. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana llena el formato de entrevista.
- 7.2.9. La ciudadanía llena el formato de encuesta de satisfacción al término de la entrevista presencial.
- 7.2.10. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana informa a la ciudadanía que la información que proporcione y sus datos personales son confidenciales y se encuentran protegidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- 7.2.11. ¿El asunto planteado por la ciudadanía puede resolverse mediante una orientación?
- 7.2.12. Si el asunto puede resolverse mediante orientación, la persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana proporciona información o consejo, buscando la satisfacción de la ciudadanía. Si no puede resolverse por orientación continua en la operación número 7.2.14.
- 7.2.13. La persona titular de la Unidad de Atención a la Ciudadanía registra la conclusión del asunto para fines estadísticos y concluye el procedimiento.
- 7.2.14. ¿El asunto planteado por la ciudadanía es de competencia de la Secretaría?
- 7.2.15. Cuando no es competencia de la Secretaría, la persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana explica a la ciudadanía que debe canalizarle con la autoridad competente y le informa lo que debe hacer para resolver su asunto. Si es competencia de la Secretaría continua en la operación número 7.2.18
- 7.2.16. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana elabora un oficio de canalización, entrega copia a la ciudadanía y envía el original a la autoridad competente.
- 7.2.17. La persona titular de la Unidad de Atención Ciudadana registra la conclusión del asunto para fines estadísticos y concluye el procedimiento.
- 7.2.18. La persona titular de la Unidad de Atención a la Ciudadanía turna el asunto a la Dirección de Asuntos Internos, mediante una Cédula de Queja.
- 7.2.19. La Dirección de Asuntos abre un expediente y se asigna un número.
- 7.2.20. Dirección de Asuntos Internos establece comunicación por cualquier medio con la ciudadanía, para verificar la información de la queja y ampliar la información.
- 7.2.21. La Dirección de Asuntos Internos inicia la investigación conforme a las políticas y procedimientos para la investigación y la imposición de sanciones disciplinarias al personal policial (RP02). ]

## 8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y de aquellos para formar parte de un 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 Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí**

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento. ]

**Dirección de Asuntos Internos**



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

PROCEDIMIENTO: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **15 de 24**

- 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 servicio, la conformidad del ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

## Unidad de Atención a la Ciudadanía

- 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.
- 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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **16 de 24**

## 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.

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

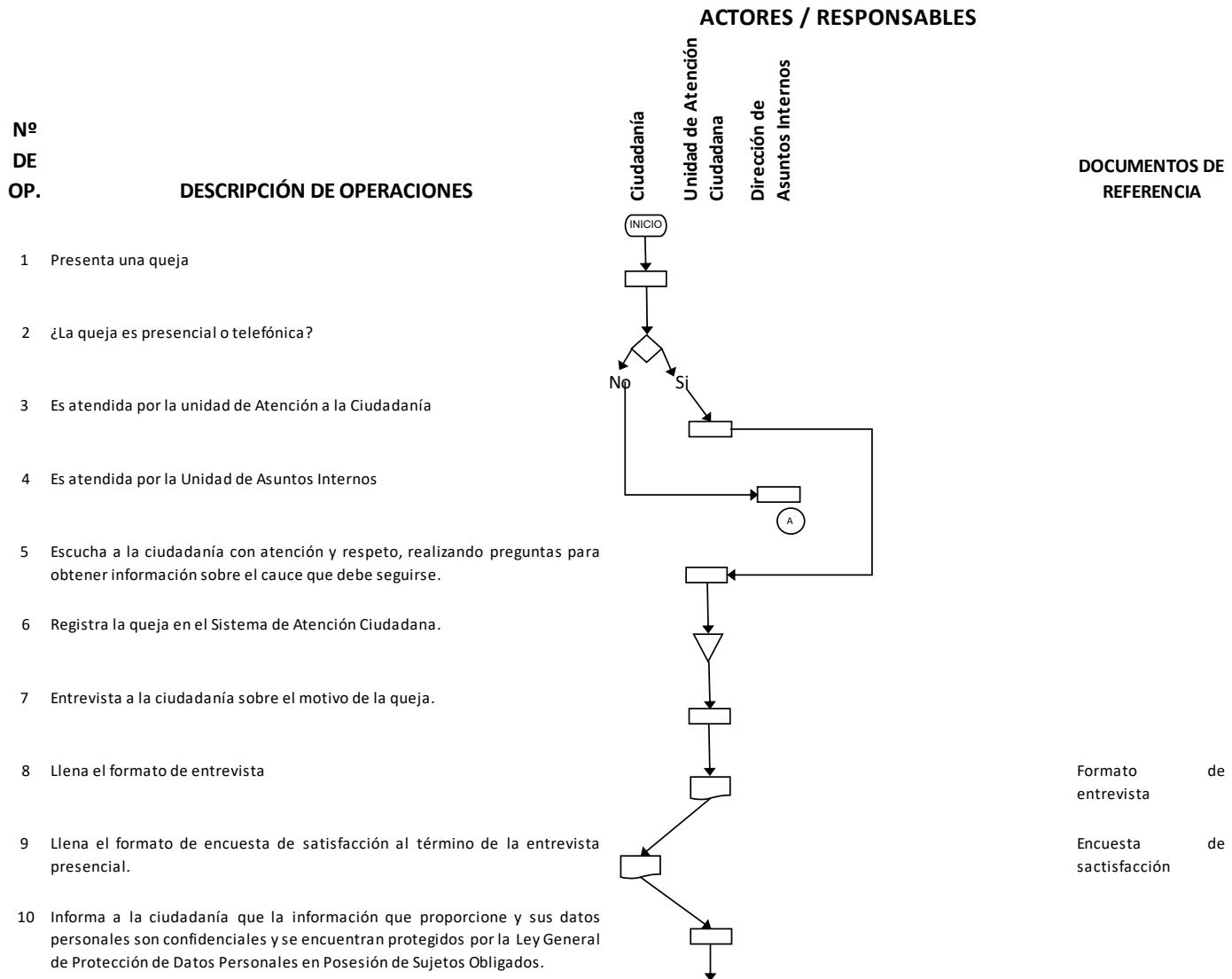
DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **17 de 24**

## 9.2 Descripción y diagrama de flujo

### 9.2.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRESUNTAS QUEJAS CIUDADANAS CONTRA POLICÍAS



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

PROCEDIMIENTO: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **18 de 24**

## PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRESUNTAS QUEJAS CIUDADANAS ACTORES / RESPONSABLES

**Nº**  
**DE**  
**OP.** **DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES**

11 ¿El asunto planteado por la ciudadanía puede resolverse mediante una orientación?

12 Proporciona información o consejo, buscando la satisfacción de la ciudadanía.

13 Registra la conclusión del asunto para fines estadísticos

14 ¿El asunto planteado por la ciudadanía es de competencia de la Secretaría?

15 Explica a la ciudadanía que debe canalizarle con la autoridad competente y le informa lo que debe hacer para resolver su asunto.

16 Elabora un oficio de canalización, entrega copia a la ciudadanía y envía el original a la autoridad competente

17 Registra la conclusión del asunto para fines estadísticos

18 Turna el asunto a la Dirección de Asuntos Internos, mediante una Cédula de Queja.

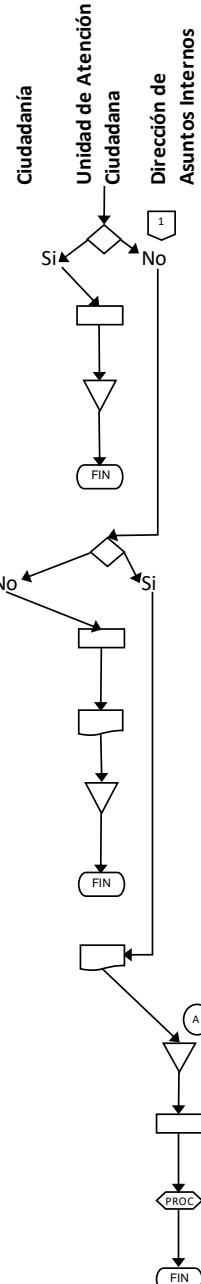
19 Abre un expediente y se asigna un número

20 Establece comunicación por cualquier medio con la ciudadanía, para verificar la información de la queja y ampliar la información.

21 Inicia la investigación conforme a las políticas y procedimientos para la investigación y la imposición de sanciones disciplinarias al personal policial (RP02)

**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**

Cédula de queja





## **PROCEDIMIENTO: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS**

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA]**

Código: [RP01]  
Versión: [00]

Fecha de Aprobación: 1º de septiembre de 2025  
Página: 19 de 24

Página: 19 de 24

## 10. ANEXOS

## 10.1. FORMATO DE ENTREVISTA



**San Luis Potosí**  
GOBIERNO DE LA CAPITAL



## UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

## FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha.- / /2025	Hora; hrs.	Teléfono; ( ) Correo electrónico;
Nombre del entrevistado;		
Domicilio;		
Motivo de la entrevista;		
asesoría	Comentario o manifestación	inconformidad
Entrevista de forma;	verbal	telefónica
Lugar de entrevista;		

### **Narración de los hechos:**

<p><b>Firma del entrevistado. -</b></p> <p><b>Observaciones. -</b></p>	
<p><b>Nombre y firma servidor público que atiende;</b></p>	

Calle 6a. Oriente No. 455, Col. Central de Abastos  
C.P. 78390, San Luis Potosí, S.L.P., México  
Tel: (444) 149 01 20



San Luis  
amable | [sanluis.gob.mx](http://sanluis.gob.mx)  
[fx@slpmunicipio](mailto:fx@slpmunicipio)





H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **1º de septiembre de 2025**  
Página: **21 de 24**

## 10.3. CÉDULA DE QUEJA

	<b>San Luis Potosí</b> GOBIERNO DE LA CAPITAL	<b>SECRETARIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA</b>	<b>UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>	
<b>CÉDULA DE QUEJA</b>				
<b>Número de Folio</b> <b>010</b>		<b>Fecha</b>		
<b>Nombre completo</b>		<b>Firma</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Nacionalidad</b>		
<b>Domicilio permanente</b>		<b>Teléfono</b>		
<b>Domicilio temporal</b>		<b>Teléfono</b>		
<b>Favor de marcar con una cruz</b>				
<b>QUEJA</b>		<b>SUGERENCIA</b>		<b>FELICITACIÓN</b>
<b>Fecha de la hora de los hechos</b>		<b>¿Contra qué servidor público presentas tu queja o denuncia?</b>		
<b>Nombre(s)</b>		<b>Número de agente</b>	<b>Patrulla</b>	
<b>Lugar</b>		<b>Número de infracción</b>	<b>Hora</b>	
<b>Favor de marcar con una cruz</b>				
<b>DESHONESTIDAD</b>	<b>ROBO</b>	<b>FALTAS A LA LEY</b>	<b>ABUSO DE AUTORIDAD</b>	<b>INTENTO DE EXTORSIÓN</b>
<b>OTROS (ESPECIFIQUE)</b>				
<b>¿Tiene pruebas de su queja o denuncia?</b>		<b>¿Las presenta junto con éste?</b>		
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>¿Qué información sabe que existe y que nos ayude a comprobar la irregularidad?</b>				

Calle 6a. Oriente No. 455, Col. Central de Abastos  
C.P. 78390, San Luis Potosí, S.L.P., México  
Tel: (444) 149 01 20



**San Luis**  
**amable**

**sanluis.gob.mx**

**ox@slpmunicipio**



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **[1º de septiembre de 2025]**  
Página: **22 de 24**

Hechos

La presente se recibe siendo las \_\_\_\_\_ horas  
del día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

## Firma



San Luis  
**amable** | [sanluis.gob.mx](http://sanluis.gob.mx)  
[@slpmunicipio](https://twitter.com/slpmunicipio)

Calle 6a, Oriente No. 455, Col. Central de Abastos  
C.P. 78390, San Luis Potosí, S.L.P., México  
Tel: (444) 149 01 20



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN  
CIUDADANA]**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **[1º de septiembre de 2025]**  
Página: **23 de 24**

## 11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERO.** Publíquese el presente Manual de Procedimientos en la Gaceta Municipal y hágase lo propio en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", para los efectos legales conducentes.

**SEGUNDO.** El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su publicación en la Gaceta Municipal con independencia de que posteriormente se realice en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis".

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

**CUARTO.** 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.

**QUINTO.** 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, S.L.P.**

**LIC. FERNANDO CHÁVEZ MÉNDEZ**

---

**SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ**



H. AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS POTOSÍ

# PROCEDIMIENTO: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE QUEJAS CONTRA POLICÍAS

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: **[DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS/ UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA]**

Código: **[RP01]**  
Versión: **[00]**

Fecha de Aprobación: **[1º de septiembre de 2025]**  
Página: **24 de 24**

**DOCUMENTO ELABORADO POR LA [SECRETARIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.]**

---

**[COMISARIO MAESTRO JUAN ANTONIO DE JESÚS VILLA GUTIÉRREZ  
SECRETARIO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA**

]

---

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

San Luis Potosí, S.L.P. a **[1º]** de septiembre de 2025