



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

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

ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

Edición Ordinaria
AÑO 2023
No. 36
San Luis Potosí, S.L.P.
23 de mayo de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

Bldv. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

ÍNDICE

	N° DE PAG.
1. Introducción	3
2. Registros de Revisiones y Cambios	7
3. Propósito del Procedimiento	8
4. Ámbito y Alcance	8
5. Glosario de Términos	8
6. Marco Jurídico y Normativo	9
7. Políticas de Operación, normas y lineamientos	9
8. Autoridad y Responsabilidad	10
9. Descripción y Diagrama de Flujo	12
10. Anexos	14
11. Disposiciones Transitorias	17

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.

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología con respecto a la atención de quejas y/o denuncias que presentan los usuarios en materia de competencia Municipal sobre el funcionamiento de los trámites y servicios que otorga el Municipio de San Luis Potosí y que se reciben en la Coordinación General de la Contraloría Social de la Contraloría Interna Municipal, así como las que pudieran constituirse en responsabilidad(es) de personas servidoras públicas y/o particulares vinculados con las faltas administrativas graves o hechos de corrupción, y patrimonial del Municipio, esto con el propósito de fortalecer y enriquecer la calidad del Servicio Público.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las personas servidoras públicas, ex servidores públicos, así como particulares que ejecutan o manejan recursos públicos, es decir, obras o programas sociales del Municipio de San Luis Potosí, que cometen faltas administrativas, como así lo establece el artículo 4º de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.

La queja y/o denuncia inicia desde que se presenta el escrito, correo electrónico o llamada telefónica en la Coordinación General de la Contraloría Social y termina con la notificación al usuario y/o cierre o, en su caso, con un memorándum de instrucción a la Unidad Investigadora de la Contraloría Interna Municipal.

En lo que respecta a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana de San Luis Potosí, las quejas y denuncias serán responsabilidad de dicha dependencia, de conformidad con las disposiciones jurídicas que regulan las instituciones de Seguridad Pública.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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 del conocimiento a la autoridad sobre hechos irregulares que recaen en faltas administrativas que involucran a las personas servidoras públicas, 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 una persona servidora pública 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 de procedimientos de control interno preestablecida por la Coordinación General de la 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 y/o denuncia..

QUEJA	Es la manifestación del usuario mediante el cual hace de conocimiento a la autoridad sobre actos u omisiones de las personas servidoras públicas contrarios a los principios de la administración pública municipal y significan una afectación directa a sus intereses como gobernado.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	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 Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Código Procesal Administrativo para el Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Desarrollo Social para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- Ley para la Administración de las Aportaciones Transferidas al Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública Municipal 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.
- Manual General de Organización del Municipio de San Luis Potosí.
- 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 La queja y/o denuncia que se reciban en la Coordinación General de Contraloría Social puede ser por escrito libre, correo electrónico o vía telefónica, o bien en el formato que podrá descargar en línea, de igual manera podrá realizarlo de forma presencial en el Órgano de Control Interno, donde se debe validar que la queja o denuncia venga acompañada de los siguientes datos: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, narración de hechos, señalando circunstancia de tiempo, modo y lugar, datos de la autoridad infractora, firma y ofrecer las pruebas, si las tiene.

7.2 En el caso de las denuncias, éstas 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.

7.3 En todos los casos que se presente una queja y/o denuncia el personal de la Contraloría Interna Municipal expedirá boleta de seguimiento e instrucción para la atención procedente, se llevará registro en bitácora con su folio, fecha, asunto y área a la que es turnada.

7.4 En el caso de tratarse de una denuncia esta se canalizará directamente a la Unidad Investigadora mediante memorándum firmado por la Coordinación General de Contraloría Social y el Director de la Unidad Investigadora.

7.5 Recibida la queja y/o denuncia se solicitará mediante oficio firmado por el Contralor a la Unidad Administrativa competente un informe pormenorizado en relación con los hechos señalados; en el caso de la denuncia, se emite acuerdo de radicación en el que se ordena iniciar la investigación y practicar todas las diligencias que se estimen necesarias a fin de reunir elementos de una presunta falta administrativa cometida por algún servidor público. En ambos casos, dicha solicitud, no se realiza mediante formato establecido, pues cumple con las formalidades del acto administrativo.

7.6 La unidad administrativa y/o la persona servidora pública requerida deberán dar respuesta en un término de cinco a diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su notificación, el que podrá variar de acuerdo con lo petitionado en la solicitud de información.

7.7 Se notificará la conclusión de la queja y/o denuncia mediante oficio o correo electrónico institucional a la persona interesada, en caso de la queja y/o denuncia la Coordinación General de Contraloría Social elaborará cierre de conclusión del procedimiento, en caso de que el quejoso o denunciante no señale domicilio o correo electrónico, se notificará por estrados.

7.8 Se practicarán todas las diligencias que se estimen necesarias a fin de contar con elementos suficientes para su resolución

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

- 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.

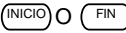




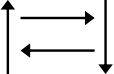





Enlace:

- 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: Atención a Quejas y/o Denuncias								
N.º DE OP.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	ACTORES / RESPONSABLES						DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		PERSONA SOLICITANTE	RECEPCIONISTA	CONTRALOR (A) INTERNO MUNICIPAL	COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRALORÍA SOCIAL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVIDOR (A) O EX SERVIDOR (A) PÚBLICA	
		INICIO						
1	Presenta queja o denuncia ante el Órgano de Control Interno, por escrito libre, correo electrónico o vía telefónica. (Ver política 7.1).							FORMATO: ANEXO 2
2	Recibe escrito de queja y/o denuncia.							
3	Elabora boleta, sella de recibido, registra en base de datos digital, otorga folio y turna. (Ver política 7.3).							FORMATO: ANEXO 1
4	Da lectura del aviso de queja y/o denuncia, para su conocimiento, e instruye a la Coordinación General de Contraloría Social para su seguimiento.							
5	Registra en bitácora y asigna número de expediente.							
	Corresponde a tratamiento de queja o denuncia.							
6	Emite informe pormenorizado en relación a los hechos señalados (Ver política 7.5).							OFICIOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	Emite su respuesta la persona servidora pública objeto de la queja o denuncia (Ver política 7.6).							OFICIOS DE RESPUESTA
8	Recibe y valida el informe presentado por la unidad administrativa o por la persona servidora o ex servidora pública para su seguimiento, integra en el expediente y registra en bitácora.							DOCUMENTOS Y BITÁCORA
9	Analiza el informe para determinar si existe alguna falta administrativa cometida por el servidor público.							
	Cumple con elementos para una presunta responsabilidad administrativa.							
10	Elabora oficio de notificación (ver política 7.7).							NOTIFICACIÓN
11	Notifica al ciudadano el acuerdo de conclusión y se archiva el asunto.							
12	Elabora memorándum de instrucción a la Unidad Investigadora para iniciar el procedimiento de presunta responsabilidad administrativa.							MEMORANDUM
13	Integra expediente para archivo.							
								PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD INVESTIGADORA
								FIN



10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: Boleta de Seguimiento

 San Luis Potosí GOBIERNO DE LA CAPITAL	 CONTRALORÍA INTERNA GOBIERNO DE LA CAPITAL	sanluis.gob.mx  @slpmunicipio
<h2 style="margin: 0;">BOLETA DE SEGUIMIENTO E INSTRUCCIONES</h2>		
	FOLIO BOLETA:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	FECHA:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	OFICIO No.:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	FECHA OFICIO:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	HORA RECIBIDO:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
	FOLIO:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
REMITENTE:		
DESTINATARIO:		
ASUNTO:		
INSTRUCCIONES PARA:		
IMPORTANCIA ALTA <input type="checkbox"/> URGENTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE Y URGENTE <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES:		
ATENTAMENTE: CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL	RECIBÍ DOCUMENTO E INSTRUCCIONES <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/> NOMBRE, FIRMA, FECHA	

10.2. Anexo 2: Formato queja y/o denuncia





Folio: CIM/CS/- /202
Via: _____

H. Ayuntamiento de San Luis Potosí
Contraloría Interna Municipal
Coordinación General de Contraloría Social
Formato de Quejas y/o Denuncias

San Luis Potosí, S.L.P. _____

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO:

Nombre: _____
 Domicilio: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____
 Correo Electrónico: _____

B. MOTIVO DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA:

C. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:




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 JURIDICO. -

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.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

PRESIDENTE MUNICIPAL DE SAN LUIS POTOSÍ

LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

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 *CONTRALORIA INTERNA MUNICIPAL* EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

LIC. GABRIELA LÓPEZ Y LÓPEZ
CONTRALORA INTERNO MUNICIPAL

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

San Luis Potosí, S.L.P. a 28 de febrero de 2023