



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

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

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPORTE



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

Edición Ordinaria
AÑO 2023
No. 37
San Luis Potosí, S.L.P.
23 de mayo de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. 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	11
10. Anexos	13
11. Disposiciones Transitorias	14



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 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN 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:

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

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

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

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

...

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

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

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



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

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

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

...

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

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

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



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

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

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

2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

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

Elaboró **Revisó y validó** **Validó**

Nombre: María Margarita Martínez Cubos Puesto: Coordinadora Operativa de Atención Ciudadana	Nombre: Mtra. Eva María Flores Ríos Puesto: Directora de Atención Ciudadana	Nombre: Mtro. Enrique Francisco Galindo Ceballos Puesto: Presidente Municipal de San Luis Potosí
--	--	---

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instituir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de llevar a cabo un monitoreo de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios públicos municipales que presta el Gobierno Municipal de San Luis Potosí.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

La persona ejecutiva del módulo de atención ciudadana es la encargada de recabar los datos necesarios para realización de los reportes, este procedimiento es para uso, manejo y análisis interno del ayuntamiento, directamente aplicable al personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana.

El procedimiento inicia en la Dirección de Atención Ciudadana donde la persona solicitante genera un reporte de manera directa en las oficinas de la Dirección o través de la línea telefónica y termina con la elaboración de indicadores y reportes de resultados obtenidos de las consultas para informar a la autoridad competente para su análisis y toma de decisiones con respecto a los mismos

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consulta ciudadana.-	Herramienta que busca recabar las opiniones que las personas ciudadanas tengan sobre los servicios públicos, es un mecanismo de participación ciudadana para el mejoramiento de la gestión pública, contiene un determinado planteamiento gubernamental sobre materia de interés respecto a los servicios que presta dicho ayuntamiento.
Datos personales.-	Aquella información que se relaciona con nuestra persona y que nos identifica o nos hace identificables. Nos dan identidad, nos describen y precisan: edad, domicilio, teléfono, correo electrónico personal, profesión, CURP, entre otros, esto de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de San Luis Potosí.
Encuesta de satisfacción al cliente.-	Instrumento metodológico que permite obtener datos para medir y analizar el grado de conformidad de la población en la calidad de los trámites o servicios recibidos, así como la detección de errores al respecto.
Persona interesada.-	Alguien que puede tomar una acción sobre un objetivo o proyecto, o que se verá afectado por esas acciones..
Población municipal.-	Habitantes que viven en el municipio de San Luis Potosí.
Queja.-	Reclamación o manifestación de inconformidad con los requisitos del producto y/o prestación del servicio realizada a una de las áreas que conforman la administración municipal por parte del usuario, solicitante o contribuyente esta puede llevarse a cabo verbal o documentada. Puede ser hacia un trámite, obra o servicio, más no constituir una en sí misma, esta puede ser presentada al inicio, durante o después de la realización del trámite, resolución o prestación del servicio. Una vez recibida por la autoridad competente implica proceder a una acción correctiva.
Requisito.-	Obligación de la persona interesada frente a la autoridad administrativa municipal para poder realizar una actividad, trámite u obtener un beneficio o servicio por parte de aquella. De acuerdo con las regulaciones vigentes en la materia correspondiente
Requisito de información.-	Datos y documentos que el Ayuntamiento de San Luis Potosí requiera a la persona solicitante (empresa o ciudadano) como condición inicial para recibir la solicitud del trámite y tiene por objeto ratificar o ampliar la información asentada en la solicitud además de acreditar el interés o personalidad jurídica y avalar el cumplimiento de las obligaciones establecidas como requisitos para dictaminar con respecto a la resolución del trámite o servicio solicitado
Reporte público.-	Informe realizado a la administración pública del Ayuntamiento de San Luis Potosí por parte de la persona ciudadana con el fin de notificar a la autoridad, correspondiente las fallas u otras situaciones que afectan los bienes del dominio público y/o la operación y conservación adecuadas de la infraestructura municipal e instalaciones de servicios, con respecto del uso y funcionamiento determinados previamente

Servicio público municipal.-	Actividad realizada directa o indirectamente por las dependencias del gobierno municipal para satisfacer una necesidad colectiva asociada con las operaciones, facultades y atribuciones permanentes relacionadas a los servicios que presta el Ayuntamiento de San Luis Potosí, sin fines de lucro o de especulación atendiendo principalmente a los principios de continuidad, regularidad, equidad, generalidad, legalidad, jurisdicción territorial, conurbación metropolitana y adaptabilidad, resultado de un proceso.
Solicitante.-	Persona que solicita o pide una cosa de manera presencia o a distancia conforme a los procedimientos establecidos por el Ayuntamiento de San Luis Potosí.
Sugerencia.-	Propuesta de mejora realizada por la ciudadanía con respecto a la prestación de trámites, servicios, instalaciones y a la infraestructura de las dependencias de la administración pública municipal

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamiento de los Municipios del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Manual General de Organización del Ayuntamiento de San Luis Potosí.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 La Dirección de Atención Ciudadana podrá disponer de la información de las consultas ciudadanas para fines de administración interna.

7.2 Todos los datos personales recabados para uso, registro, organización, conservación, elaboración, estructuración, adaptación, modificación, extracción, consulta, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia y en general cualquier uso o modificación están protegidos, incorporados y tratados en las distintas bases de datos de las áreas administrativas del ayuntamiento de San Luis Potosí para el cumplimiento de finalidades, explícitas y legítimas para la cual fueron otorgadas por su titular; de acuerdo a lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí y en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de San Luis Potosí.

7.3 Lugares, días y horarios para la aplicación de encuestas son:

- A través de la vía telefónica lunes a viernes de 8 a 19 horas y sábados de 9 a 15 horas
- El llenado de las encuestas se realizará de manera aleatoria por la ciudadanía que autorice su aplicación.

7.4 Los resultados obtenidos del llenado de las encuestas será tratado de manera directa con las áreas involucradas o que participen en la mejora de la percepción ciudadana.



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 Presidencia 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 Atención Ciudadana.

- 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 Operativa de Atención Ciudadana.

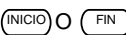




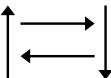





- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, 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 Y SEGUIMIENTO DE REPORTE									
Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	ACTORES / RESPONSABLES							DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		EL(LA) CIUDADAN(A)	ENLACE DE COMUNICACIÓN SOCIAL	PERSONAL EJECUTIVO DEL MÓDULO DE ATENCIÓN	ÁREA RESOLUTORA	ENLACES DEL ÁREA RESOLUTORA	SUPERVISIÓN OPERATIVA	PERSONA ENCARGADA DEL ANÁLISIS Y ESTADÍSTICA DE LAS ENCUESTAS	
			INICIO						
	Medio de recepción del reporte o denuncia.	Plataforma	Inicio	Teléfono					
1	Registra los datos para el reporte, contacto, ubicación exacta e imágenes disponibles en la plataforma de Atención Ciudadana vía telefónica.								
2	Registra los datos para el reporte, ubicación exacta e imágenes disponibles y datos de contacto del ciudadano, a través de la pagina oficial del Ayuntamiento en la liga http://servicios.sanluis.gob.mx/atencion_ciudadanav2/index.php/Menu								
3	Registra los datos para el reporte, contacto, ubicación e imágenes disponibles, a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, correo electrónico), en la plataforma de Atención Ciudadana.								Medios de comunicación, Redes Sociales
4	Proporciona el folio a través de las redes sociales donde ingreso el reporte.								
5	Asigna folio según la captura del reporte, con ello se canaliza directamente al área resolutora.								
6	Imprime los reportes y se turna al área operativa para ser atendido de acuerdo a lo solicitado.								
7	Alimenta la bitácora del sistema con la evidencia de acuerdo a la resolución o seguimiento que se le dio al reporte y en caso de existir se agrega evidencia fotográfica.								
8	Genera un corte de manera mensual para revisar porcentajes de avances en los reportes atendidos de cada una de las áreas.								
9	Rinde informe del análisis y seguimiento a los reportes ante la persona titular de la Presidencia Municipal y los titulares de las áreas resolutoras para ver posibles mejoras en la prestación de los servicios.								
10	Concentra todos los reportes que se encuentran al 100% para realizar una encuesta a las personas ciudadanas y obtener a través de su valoración los estadísticos.								
11	La persona ciudadana contesta la encuesta.								
12	Realiza la encuesta a la persona ciudadana por el personal ejecutivo del módulo de atención vía telefónica.		No	Si					Encuesta de Satisfacción PM-DAC-F-01 / REV 02
13	Concentra resultados de encuestas contenidos en hoja de calculo de Excel para entregar informe.								
14	Realiza el análisis de resultados de encuestas para conocer los servicios que requieren una mejora y llegar a acuerdos con los titulares de las áreas.								
			FIN						

10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: Encuesta de Satisfacción PM-DAC-001/ Rev: 2



DEPTO.			
FOLIO			
FECHA			

Saludo.

Le llamamos del H Ayuntamiento de San Luis Potosí con la finalidad de realizar una pequeña encuesta de satisfacción si Ud., lo permite

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1.- ¿Cómo calificaría la forma en que fue atendido al momento de realizar su reporte?				
2.- ¿La respuesta sobre la necesidad planteada, cumplió sus expectativas?				
3.- ¿Cómo calificaría el servicio que le ha sido proporcionado en esta Administración Municipal?				

4.- ¿Cuál fue el medio utilizado para realizar su reporte?

TELEFONO PERSONAL REDES SOCIALES

5.- ¿Tendrá alguna sugerencia para mejorar la atención a la ciudadanía?

No

Si

¿Cuál?

Comentarios y Sugerencias adicionales:



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 cumplimiento, 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 *DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA* EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

MTRA. EVA MARÍA FLORES RÍOS
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

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