

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 1 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

### 1.-OBJETIVO.

Atender a los usuarios del H. Congreso del Estado que solicitan apoyo, iniciando las acciones de orientación y gestoría necesarias que de manera pronta y gratuita permitan darle canalización a cada uno de los asuntos.

### 2.-ALCANCE.

Inicia con el turno de la petición al Comité de Orientación, Gestoría y Quejas del H. Congreso del Estado y termina con la canalización de la misma. Aplica al Comité y a los usuarios.

### 3. RESPONSABILIDADES

Puesto	Responsabilidades Generales
3.1 Comité de Orientación, Gestoría y Quejas.	3.1.1 Orientar al público en general sobre los trámites a realizar en el Congreso del Estado y canalizar en su caso, las peticiones y quejas de las personas que soliciten el apoyo del mismo;
	3.1.2 Previo estudio socioeconómico, apoyar en la medida de las posibilidades presupuestales del Congreso, conforme a la partida que le sea asignada para tal efecto, a las personas que soliciten apoyos o gestionar ante las dependencias competentes lo concerniente a los mismo, así como dar cuenta del uso y destino de dicha partida al Pleno, y
	3.1.3 Las demás que les señale la presente Ley y el Reglamento.
3.2 Secretario Técnico del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas	3.2.1 Recibir todas las peticiones.
	3.2.2 Analizar las peticiones con la información facilitada por el usuario.
	3.2.3 Buscar alternativas para la atención de la petición.
	3.2.4 Orientar al usuario para la atención de la petición.
	3.2.5 Gestionar el apoyo para la atención de la petición.
	3.2.6 Canalizar la petición a la instancia competente
	3.2.7 Realizar los registros necesarios.

### 4. Políticas

- 4.1 Brindar atención personalizada a los usuarios que de forma verbal presentan su petición ante el Comité.
- 4.2 Revisar pormenorizadamente las peticiones que de forma escrita son turnadas al Comité por los Diputados, por la Directiva, por la Junta de Coordinación Política, o presentados por los propios usuarios.
- 4.3 Registrar los datos del usuario y recabar copia de la documentación que facilite el usuario.
- 4.4 Analizar la documentación disponible e investigar los antecedentes del asunto así como la existencia de apoyos previos, para encontrar alternativas de atención a la petición.
- 4.5 Integrar expedientes cuando la naturaleza de la petición permita darle seguimiento.
- 4.6 Orientar al usuario con inmediatez, gestionar de forma ágil y práctica, y canalizar las peticiones eficientemente.

### 5.-DEFINICIONES.

No Aplica

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 2 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

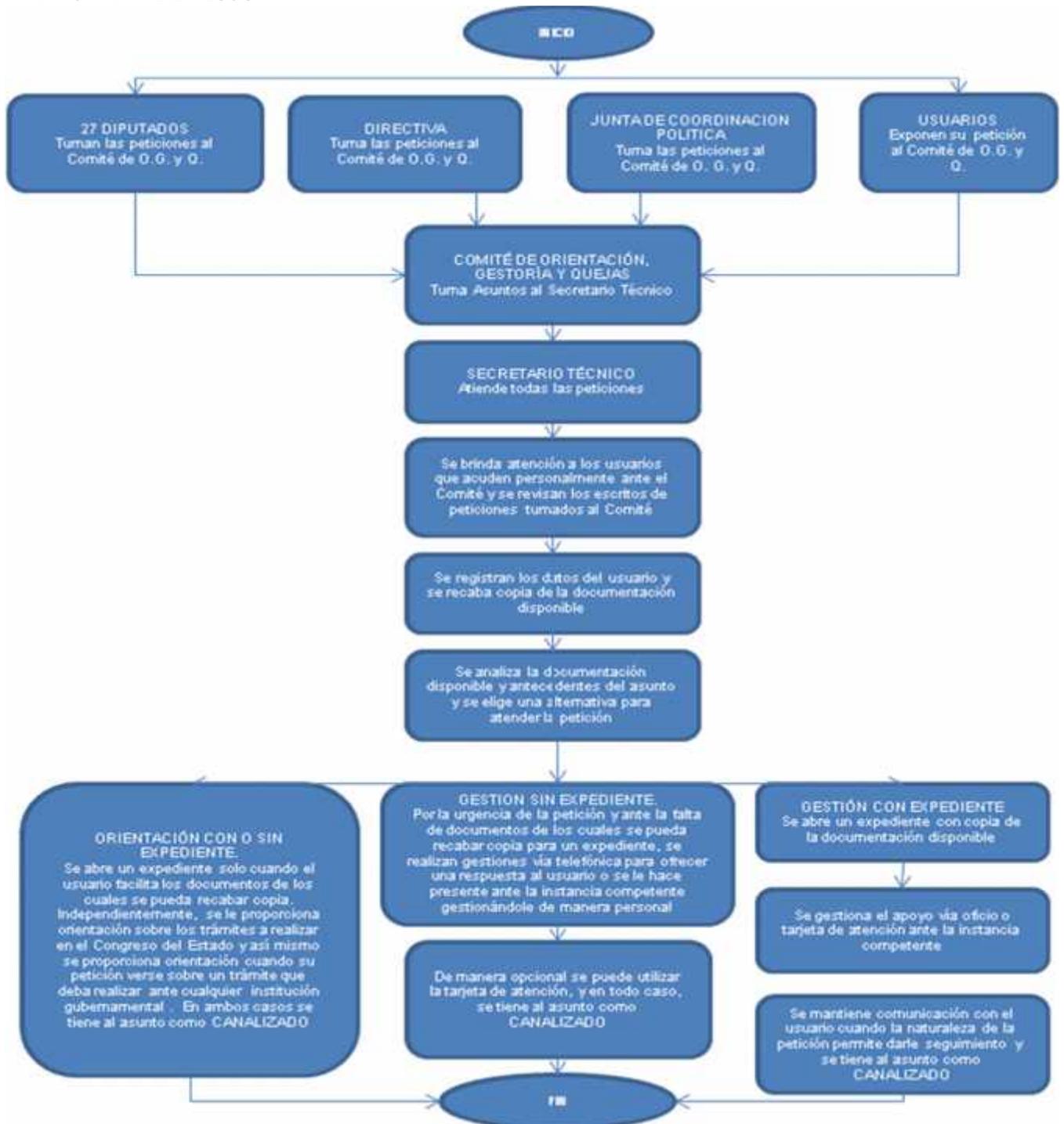
## 6.-DESARROLLO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Comité de Orientación, Gestoría y Quejas	Recibe las peticiones de los usuarios que son turnadas para su atención por los Diputados, la Directiva o la Junta de Coordinación Política, así como las peticiones formuladas directamente por los usuarios	N/A
2	Secretario Técnico	Brindar atención personalizada a los usuarios que de forma verbal presentan su petición ante el Comité	Formato de solicitud Anexo 10-1, COG-7.5-01-00-01
3	Secretario Técnico	Revisar pormenorizadamente las peticiones que de forma escrita son turnadas al Comité por los Diputados, por la Directiva, por la Junta de Coordinación Política, o presentados por los propios usuarios	N/A
4	Secretario Técnico	Registrar los datos del usuario y recabar copia de la documentación que facilite el usuario	Libro de Registro de usuarios Anexo 10.6, COG-7.5-01-00-06
5	Secretario Técnico	Analizar la documentación disponible e investigar los antecedentes del asunto así como la existencia de apoyos previos, para encontrar alternativas de atención a la petición	N/A
6	Secretario Técnico	Orientar al usuario sobre los trámites a realizar en el Congreso del Estado, proporcionándole opciones y recomendaciones para que su petición sea satisfecha, se facilite el apoyo institucional o se cumplimenten requisitos o formalidades. Y asimismo, orientar al usuario sobre trámites que deba realizar ante instituciones gubernamentales de nivel municipal, estatal o federal.	N/A
7	Secretario Técnico	Gestionar la petición del usuario dentro o fuera del Congreso del Estado, con el objetivo de que obtenga el apoyo de la instancia competente	Formato de oficio Anexo 10-4, COG-7.5-01-00-04 Formato de tarjeta de atención Anexo 10-5, COG-7.5-01-00-05
8	Secretario Técnico	Recibir información de las instituciones en que fueron gestionadas las peticiones e informar oportunamente al usuario sobre el avance de las mismas, cuando así corresponda	Formato de ficha informativa de notificación Anexo 10-3, COG-7.5-01-00-03
9	Secretario Técnico	Revisar el estado que guardan los expedientes para realizar alguna gestión pendiente, o en su caso, tener el asunto por CANALIZADO	Formato de ficha informativa de canalización Anexo 10-2, COG-7.5-01-00-02
10	Secretario Técnico	Mantener y resguardar el registro derivado de las orientaciones y gestiones	Expedientes Libros de registro Anexo 10.7, COG-7.5-01-00-07 Anexo 10.8, COG-7.5-01-00-08 Anexo 10.9, COG-7.5-01-00-09 Documentos electrónicos



# PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA

## 7.- DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 4 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

## 8. Referencias

Documentos a los cuales se hace Referencia	
Titulo	Código
8.1 Manual de calidad	MC
8.2 Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí	NA
8.3 Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso del Estado de San Luis Potosí	NA

## 9. Control de Registros

Código	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
COG-7.5-01-00-01 COG-7.5-01-00-02 COG-7.5-01-00-03 COG-7.5-01-00-04 COG-7.5-01-00-05 COG-7.5-01-00-06 COG-7.5-01-00-07 COG-7.5-01-00-08 COG-7.5-01-00-09	Archiveros y equipo de cómputo en la Secretaría Técnica del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas	Para documentos impresos se localizan en los archiveros y para documentos electrónicos en las PC	Documentos impresos con carpetas identificadas y documentos electrónicos con respaldo en memorias usb, el cual se realiza cada 15 días.	Durante el transcurso de la LX Legislatura.	Archivo de Concentración

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 5 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

## 10.- ANEXOS

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.1	COG-7.5-01-00-01	Formato de Solicitud

Anexo 10.1 COG-7.5-01-00-01 Formato de Solicitud
---



**H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ**

**COMITÉ DE ORIENTACION, GESTORIA Y QUEJAS**

**SECRETARÍA TÉCNICA**

*"2016, Año de Rafael Nieto Compean Promotor del Sufragio Femenino y Autonomía Universitaria"*

**SOLICITUD**

San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de 2016.

**USUARIO:** \_\_\_\_\_

**DOMICILIO:** \_\_\_\_\_

**MUNICIPIO:** \_\_\_\_\_

**ESTADO:** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** \_\_\_\_\_

**TURNADO POR:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario

COG-7.5-01-00-01  
REV.01

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 6 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.2	COG-7.5-01-00-02	Formato de Ficha Informativa de Canalización

Anexo 10.2  
CGO-7.5-01-00-02 Formato de Ficha Informativa de Canalización

	<p><b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI</b>  <b>COMITÉ DE ORIENTACION, GESTORIA Y QUEJAS</b>  <b>SECRETARÍA TÉCNICA</b></p> <p><i>"2016, Año de Rafael Nieto Compean Promotor del Sufragio Femenino y Autonomía Universitaria"</i></p> <p><b>FICHA INFORMATIVA DE CANALIZACION</b></p> <p>EXPEDIENTE <b>COGQ/LXI/-----</b></p> <p>San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de 2016</p> <p><b>ASUNTO:</b> En virtud de que esta Secretaría Técnica <u>realizó las gestiones correspondientes y</u>  _____, se tiene al presente como asunto  <b>CANALIZADO.</b></p> <p style="text-align: center;">_____  <b>Secretario Técnico del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas del</b>  <b>H. Congreso del Estado</b></p> <p style="text-align: right;">COG-7.5-01-00-02 REV.01</p>
---	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 7 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.3	COG-7.5-01-00-03	Formato de Ficha Informativa de Notificación

Anexo 10.3  
COG-7.5-01-00-03 Formato de Ficha Informativa de Notificación

	<h2 style="margin: 0;">H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI COMITÉ DE ORIENTACION, GESTORIA Y QUEJAS SECRETARÍA TÉCNICA</h2> <p style="margin: 10px 0 0 0;"><i>“2016, Año de Rafael Nieto Compean Promotor del Sufragio Femenino y Autonomía Universitaria”</i></p> <h3 style="margin: 0;">FICHA INFORMATIVA DE NOTIFICACION</h3> <p style="margin: 10px 0 0 0;">EXPEDIENTE <b>COGQ/LXI/-----</b></p> <p style="margin: 10px 0 0 0;">San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de 2016</p> <p style="margin: 10px 0 0 0;"><b>ASUNTO:</b> En virtud de que esta Secretaría Técnica <u>realizó las gestiones correspondientes</u> se le <b>NOTIFICA</b> a ----- : -----</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0 0 0;"> <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p><b>Firma del Usuario</b></p> </div> <p style="text-align: right; margin: 10px 0 0 0;">COG-7.5-01-00-03 REV.01</p>
---	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 8 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.4	COG-7.5-01-00-04	Formato de Oficio

Anexo 10.4  
COG-7.5-01-00-04 Formato de Oficio

	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI</b> <b>COMITÉ DE ORIENTACION, GESTORIA Y QUEJAS</b> <b>SECRETARÍA TÉCNICA</b>
<p><i>“2016, Año de Rafael Nieto Compean Promotor del Sufragio Femenino y Autonomía Universitaria”</i></p>	
Oficio No. STOGQ/LX/_____ _____, 2016.	
<hr/> <hr/>	
<b>PRESENTE.-</b>	
Por este medio me permito _____ _____ _____	
Sin otro particular, reciba un cordial saludo.	
<b>A T E N T A M E N T E</b>	
_____ <b>Secretario Técnico del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas del H. Congreso del Estado.</b>	
c.c.p. Archivo	
COG-7.5-01-00-04 REV.01	

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 9 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.5	COG-7.5-01-00-05	Formato de Tarjeta de Atención

Anexo 10.5  
COG-7.5-01-00-05 Formato de Tarjeta de Atención



Comité de Orientación, Gestoría y Quejas

\_\_\_\_\_, 2016.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Presente.-

Por este conducto me permito presentar a Usted, a \_\_\_\_\_, con la finalidad de que  
\_\_\_\_\_.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo,

**ATENTAMENTE**

**Secretario Técnico del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas del  
H. Congreso del Estado.**

COG-7.5-01-00-05  
REV.01

	<b>PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA</b>	HOJA 10 DE 11
		Código del Documento: COG-7.5-01
		Fecha de Emisión: 17-07-14
		No. de Revisión: 01

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.6	COG-7.5-01-00-06	Libro de Registro de Usuarios

Anexo 10.6  
COG-7.5-01-00-06 Libro de Registro de Usuarios

FECHA	NOMBRE	DOMICILIO	CIUDAD	TELEFONO	ASUNTO

COG-7.5-01-00-06  
REV.01

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.7	COG-7.5-01-00-07	Libro de Registro de Expedientes

Anexo 10.7  
COG-7.5-01-00-07 Libro de Registro de Expedientes

EXP. No.	NOMBRE	DOMICILIO	TELEFONO	ASUNTO	TURNADO POR	FECHA DE REGISTRO	OBSERVACIONES

COG-7.5-01-00-07  
REV.01

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.8	COG-7.5-01-00-08	Libro de Registro de Oficios Enviados

Anexo 10.8  
COG-7.5-01-00-08 Libro de Registro de Oficios Enviados

OFICIO No.	FECHA	ENVIADO A	ASUNTO	OBSERVACIONES

COG-7.5-01-00-08  
REV.01

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.9	COG-7.5-01-00-09	Libro de Registro de Oficios Recibidos

Anexo 10.9  
COG-7.5-01-00-09 Libro de Registro de Oficios Recibidos

FECHA DE RECEPCION	ENVIADO POR	ASUNTO	OBSERVACIONES

COG-7.5-01-00-09  
REV.01

CI-4.2-01-00-02  
REV 00



LXI LEGISLATURA  
SAN LUIS POTOSÍ

## PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTORÍA

HOJA 11 DE 11

Código del Documento:  
COG-7.5-01

Fecha de Emisión:  
17-07-14

No. de Revisión: 01

### 11. Control de Cambios

FECHA DEL CAMBIO	ESTADO DE REVISIÓN	RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO
17-07-14	00	Emisión del documento
26-05-16	01	Revisión del procedimiento y cambio de logo por cambio de legislatura

<b>ELABORÓ:</b> Secretario Técnico del Comité de Orientación, Gestoría y Quejas	<b>FIRMA:</b> 	<b>FECHA:</b> 26-05-2016
<b>Reviso:</b> Presidente del Comité de Calidad	<b>FIRMA:</b> 	<b>FECHA:</b> 26-05-2016
<b>REVISÓ:</b> Presidente de la Junta de Coordinación Política	<b>FIRMA:</b> 	<b>FECHA:</b> 26-05-2016
<b>APROBÓ:</b> Directiva	<b>FIRMA:</b> 	<b>FECHA:</b> 26-05-2016