



PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 1 DE 13

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

1.-Objetivo

Atender a los usuarios del H. Congreso del Estado que solicitan apoyo, iniciando las acciones de gestión y atención ciudadana 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 Gestión y Atención Ciudadana 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 Gestión y Atención Ciudadana.	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 Las demás que les señale la presente Ley y el Reglamento.
3.2 Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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 Canalizar la petición a la instancia competente
	3.2.6 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



EXEQUUTIVO DE LA LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 2 DE 13

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

6.-Desarrollo

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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	Formato de solicitud COG-8.5-01-00-01 Anexo 10.1
2	Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	Brindar atención personalizada a los usuarios que de forma verbal presentan su petición ante el Comité	N/A
3	Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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 del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	Registrar los datos del usuario y recabar copia de la documentación que facilite el usuario	Libro de Registro de usuarios COG-8.5-01-00-06 Anexo 10.6
5	Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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 dentro de los expedientes almacenados.	Expedientes de cada asunto
6	Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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 cumplan requisitos o formalidades. Y así mismo, orientar al usuario sobre trámites que deba realizar ante instituciones gubernamentales de nivel municipal, estatal o federal.	N/A
7	Secretario Técnico del Comité de Gestión y Atención Ciudadana	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 COG-8.5-01-00-04 Anexo 10.4 Formato de tarjeta de atención COG-8.5-01-00-05 Anexo 10.5
8	Secretario Técnico del Comité de	Recibir información de las instituciones en que fueron gestionadas las peticiones e informar oportunamente	Formato de ficha informativa de notificación

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 3 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
	Gestoría y Atención Ciudadana	al usuario sobre el avance de las mismas, cuando así corresponda	COG-8.5-01-00-03 Anexo 10.3
9	Secretario Técnico del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana	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 COG-8.5-01-00-02 Anexo 10.2
10	Secretario Técnico del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana	Mantener y resguardar el registro derivado de las orientaciones y gestiones en los expedientes de cada asunto.	Libros de registro de Expedientes COG-8.5-01-00-07 Anexo 10.7 Libros de registro de Oficios Enviados COG-8.5-01-00-08 Anexo 10.8 Libros de registro de Oficios Recibidos COG-8.5-01-00-09 Anexo 10.9 Expedientes de cada asunto

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

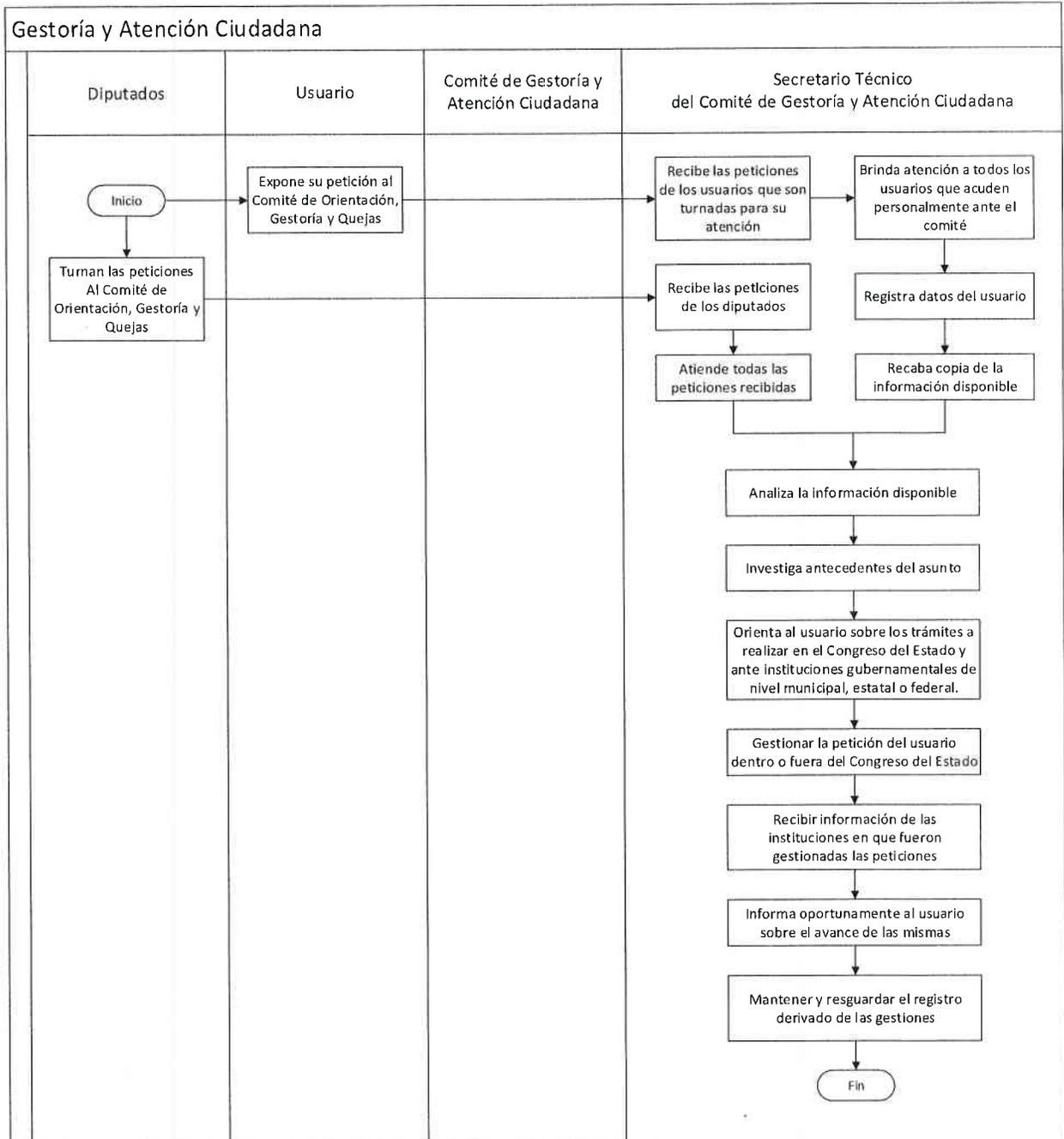
HOJA 4 DE 13

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

7.- Diagrama de Flujo





LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 5 DE 13

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

8. Referencias

Documentos a los cuales se hace Referencia	
Título	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-8.5-01-00-01 COG-8.5-01-00-02 COG-8.5-01-00-03 COG-8.5-01-00-04 COG-8.5-01-00-05 COG-8.5-01-00-06 COG-8.5-01-00-07 COG-8.5-01-00-08	Archiveros y equipo de cómputo en la Secretaría Técnica del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana.	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 Legislatura.	Archivo de Concentración.
COG-8.5-01-00-09 Expedientes de cada asunto	De manera física en la oficina de la Secretaría Técnica del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana.	se localizan en los archiveros en la oficina de la Secretaría Técnica del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana.	Carpetas identificadas. Expedientes Identificados	Durante el transcurso de la Legislatura.	Archivo de Concentración.

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 6 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

10.- Anexos

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.1	COG-8.5-01-00-01	Oficio de devolución de dictámenes
10.2	COG-8.5-01-00-02	Formato de Ficha Informativa de Canalización
10.3	COG-8.5-01-00-03	Formato de Ficha Informativa de Notificación
10.4	COG-8.5-01-00-04	Formato de Oficio
10.5	COG-8.5-01-00-05	Formato de Tarjeta de Atención
10.6	COG-8.5-01-00-06	Libro de Registro de Usuarios
10.7	COG-8.5-01-00-07	Libro de Registro de Expedientes
10.8	COG-8.5-01-00-08	Libro de Registro de Oficios Enviados
10.9	COG-8.5-01-00-09	Libro de Registro de Oficios Recibidos

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 7 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.1
COG-8.5-01-00-01 Formato de Solicitud



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ COMITÉ DE GESTORIA Y ATENCIÓN CIUDADANA SECRETARÍA TÉCNICA

"Leyenda Anual"

SOLICITUD

San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de (Año).

USUARIO: _____
DOMICILIO: _____
MUNICIPIO: _____
ESTADO: _____
TELÉFONO: _____

ASUNTO: _____

TURNADO POR: _____

Firma del usuario

COG-8.5-01-00-01
REV.01



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 8 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.2

COG-8.5-01-00-02 Formato de Ficha Informativa de Canalización



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
COMITÉ DE GESTORIA Y ATENCIÓN CIUDADANA.
SECRETARÍA TÉCNICA

FICHA INFORMATIVA DE CANALIZACION

San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de (Año)

ASUNTO: En virtud de que esta Secretaría Técnica realizó las gestiones correspondientes y
_____, se tiene al presente como asunto

CANALIZADO.

Secretario Técnico del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana del H. Congreso del Estado

COG-8.5-01-00-02
REV.01

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 9 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.3

COG-8.5-01-00-03 Formato de Ficha Informativa de Notificación



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
COMITÉ DE GESTORIA Y ATENCIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA TÉCNICA

FICHA INFORMATIVA DE NOTIFICACION

San Luis Potosí, S.L.P., a ----- de ----- de (Año)

ASUNTO: En virtud de que esta Secretario Técnico realizó las gestiones correspondientes se le
NOTIFICA a -----

ATENTAMENTE:

Firma del Usuario

Secretario Técnico de Gestión y Atención Ciudadana del H. Congreso del Estado

COG-8.5-01-00-03
REV.01

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 10 DE 13

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.4
COG-8.5-01-00-04 Formato de Oficio



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

H. CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
COMITÉ DE GESTORIA Y ATENCIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA TÉCNICA

"Leyenda Anual"

Día de Mes del Año.

PRESENTE.-

Por este medio me permito _____

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

Secretario Técnico del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana del H. Congreso del Estado.

c.c.p. Archivo

COG-8.5-01-00-04
REV.01

CI-7.5-01-00-02
REV 00



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA 11 DE 13

Código del
Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.5
COG-8.5-01-00-05 Formato de Tarjeta de Atención



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

Comité de Gestoría y Atención Ciudadana

_____, (Año).

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 Gestoría y Atención Ciudadana del H. Congreso del Estado.

COG-8.5-01-00-05
REV.01

CI-7.5-01-00-02
REV 00



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA

HOJA **12** DE **13**

Código del Documento:
COG-8.5-01

Fecha de Emisión:
17/04/14

No. de Revisión:
02

Anexo 10.6 COG-8.5-01-00-06 Libro de Registro de Usuarios

FECHA	NOMBRE	DOMICILIO	CIUDAD	TELEFONO	ASUNTO

COG-8.5-01-00-06
REV.01

Anexo 10.7 COG-8.5-01-00-07 Libro de Registro de Expedientes

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

COG-8.5-01-00-07
REV.01

Anexo 10.8 COG-8.5-01-00-08 Libro de Registro de Oficios Enviados

OFICIO No.	FECHA	ENVIADO A	ASUNTO	OBSERVACIONES

COG-8.5-01-00-08
REV.01

Anexo 10.9 COG-8.5-01-00-09 Libro de Registro de Oficios Recibidos

FECHA DE RECEPCION	ENVIADO POR	ASUNTO	OBSERVACIONES

COG-8.5-01-00-09
REV.01

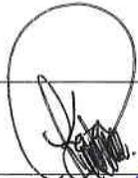
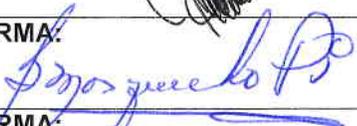
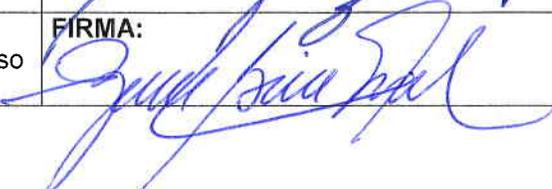
CI-7.5-01-00-02
REV 00

	PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA Y ATENCIÓN CIUDADANA	HOJA 13 DE 13
		Código del Documento: COG-8.5-01
		Fecha de Emisión: 17/04/14
		No. de Revisión: 02

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
13-06-18	02	Adaptación a ISO 9001:2015

12. Cuadro de Aprobación

ELABORÓ: Secretario Técnico del Comité de Gestoría y Atención Ciudadana	FIRMA: 	FECHA: 13-07-2018
Revisó: Presidente del Comité de Calidad	FIRMA: 	FECHA: 13-07-2018
REVISÓ: Presidente de la Junta de Coordinación Política	FIRMA: 	FECHA: 13-07-2018
APROBÓ: Presidente de la Directiva del H. Congreso del Estado	FIRMA: 	FECHA: 13-07-2018