



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MIGRANTES Y
SUS FAMILIAS EN LEÓN, GUANAJUATO.**

R





ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. PROPÓSITO | 2 |
| 2. CONSIDERACIONES | 2 |
| 3. MARCO JURÍDICO | 4 |
| 4. OBJETIVO GENERAL | 6 |
| 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 6 |
| 6. POBLACIÓN OBJETIVO | 7 |
| 7. ALCANCES | 7 |
| 8. GLOSARIO | 7 |
| 9. PROCESO DE ACTUACIÓN | 8 |
| 10. ATENCIÓN A TRÁMITES Y SERVICIOS..... | 8 |
| 11. DEPENDENCIAS, INSTITUCIONES Y ORGANISMOS | 11 |
| 12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | 12 |



Lic. Alma Cristina Rodríguez Vallejo, Secretaria para el Fortalecimiento Social de León, en ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 17, fracción XXXVII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato; me permito emitir el siguiente:

“PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MIGRANTES Y SUS FAMILIAS EN LEÓN, GUANAJUATO”

1. PROPÓSITO

La movilidad humana ha sido parte fundamental en la construcción de la historia de la humanidad y forma parte cotidiana del desarrollo de la sociedad, es importante no perder de vista que es un fenómeno que ha acompañado al ser humano a lo largo de su devenir, aunque no es un tema nuevo, el tema migratorio es muy complejo, al desarrollarse en él diversos tipos o flujos migratorios como son: la migración de origen, tránsito, destino y retorno.

Al ser un tema complejo, tanto la persona migrante, como su familia requieren de asistencia y apoyo en diversos temas, ya sea para coadyuvar con sus paisanos o para aquellos que se encuentran inmersos en condiciones de vulnerabilidad, discriminación y constantes violaciones a sus derechos fundamentales, ésto es debido a las diferencias culturales, religiosas, económicas, de lengua, así como la falta de un documento migratorio que acredite una legal estancia.

En el estado Mexicano a partir del año 2011, se tiene un marco legal mayormente protector y garante de derechos humanos, dado que se aprobó la Ley de Migración cuyo objetivo es el respeto, protección y salvaguarda de los derechos humanos de todas las personas migrantes, dicho lo anterior, en México aún se tiene carencia de protocolos de atención a personas migrantes.

La administración pública municipal tiene el firme compromiso de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de personas migrantes y sus familias por lo que el presente protocolo se elabora con la intención de propiciar la emisión de actuación con una perspectiva de respeto a los derechos humanos, que contribuya a la orientación y atención, implementando programas que aporten herramientas para hacer frente a las distintas necesidades de las personas en contexto de migración.

2. CONSIDERACIONES

La migración es un fenómeno en crecimiento y cada vez se vuelve más diverso, inicialmente quienes migraban eran los hombres por ser la cabeza de familia y su responsabilidad era proveer para ella. Después se dio un giro importante, cuando empezaron a migrar mujeres,



niñas, niños y adolescentes. No obstante, las causas de la migración, también están ligadas a la situación global y local.

Actualmente, hay aproximadamente 272 millones de personas migrantes transitando de algún país a otro (Según dato de las Organización de las Naciones Unidas) y a lo largo de los años se han moldeado los corredores migratorios que responden a factores económicos, sociales, geográficos, demográficos, y de otra índole. El corredor principal por su cercanía y oportunidades de una mejor vida es México – Estados Unidos de América.

Aunado a lo anterior, desde 1970, los Estados Unidos de América ha sido el principal país de destino, ya que las personas buscan una mejor calidad de vida, como lo es, el nombrado “*Sueño Americano*”, derivado de una forma de pensar que posiciona a Estados Unidos en un país de oportunidades para todos y esto emerge, por su economía estadounidense que cuenta con la capacidad de absorber toda la mano de obra migrante que llega al país y con una atractiva remuneración.

El surgimiento de México como un activo proveedor de mano de obra para Estados Unidos de América, fue resultado de la violencia de la Revolución Mexicana, el incremento en la demanda de trabajadores mexicanos para emplearse en la construcción y el mantenimiento de las vías de ferrocarril, agricultura, minas y fundiciones. En este sentido, la migración mexicana se incrementó en la segunda década de los 90’s durante el período que corresponde al Programa Bracero en el que los gobiernos de México y Estados Unidos de América establecieron una serie de acuerdos para permitir el trabajo temporal de los mexicanos en ese país que llevó a la institucionalización del trabajador temporal. Durante un periodo de 22 años, no sólo sus empleadores estadounidenses se volvieron dependientes de ellos, sino también sus comunidades en México que recibían una proporción importante de los ingresos de su trabajo en Estados Unidos de América.

En el año 2020, a nivel nacional se registraron 802,807 personas migrantes, de las cuales, por cada 100 personas, 77 se fueron a Estados Unidos de América. Siendo el estado de Guanajuato uno de los tres estados del país con mayor expulsión de personas migrantes hacia Estados Unidos de América. En dicho año se registraron un total de 62,476 guanajuatenses que migraron a otro país, de las cuales por cada 100 personas 93 se fueron a Estados Unidos de América según la fuente de información INEGI.

Es importante referir, que el municipio de León, se encuentra en el noveno lugar a nivel nacional entre los principales municipios receptores de remesas, según la fuente de información obtenida por el Consejo Nacional de Población (CONAPO) con base en el Banco de México 2013-2020.

En cuanto a las distintas modalidades de migración que existen, es la migración de destino, la cual, se conoce por el tránsito de personas extranjeras que llegan a residir en el municipio. Un ejemplo de esta modalidad son los hijos de padres mexicanos que tomaron la decisión de volver a su lugar de origen con su familia.



Otro tipo de modalidad, es la migración de retorno y son personas nacidas en territorio mexicano y ya sea por decisión propia o que hayan sido deportados regresan a su lugar de origen.

Finalmente, abordamos en específico la modalidad de personas migrantes en tránsito, la cual, se distingue por las personas en calidad de migrantes que permanecen temporalmente en el municipio, atendiendo un único objetivo que es llegar a otro estado y/o país; por lo que para atender a dichas personas, los servidores públicos del municipio deben apegarse al "Protocolo de Acciones para atender a personas y caravanas migrantes en tránsito por el Estado de Guanajuato".

MARCO JURÍDICO

Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- Declaración sobre los derechos humanos de los individuos que no son nacionales del país en que viven;
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
- Convención Americana sobre Derechos Humanos;
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer;
- Convención sobre los Derechos del Niño;
- Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial;
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares;
- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados;
- Constitución de la Organización Internacional para las Migraciones;
- Convención de Belém do Pará: Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer;
- Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley;
- Convenio sobre los trabajadores migrantes;
- Convenio sobre las migraciones en condiciones abusivas y la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato de los trabajadores migrantes;
- Observaciones generales aprobadas por el Comité de Derechos Humanos del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:
 - No. 15: La situación de los extranjeros con arreglo al Pacto.
 - No. 27: Artículo 12 (Libertad de circulación).
- Observaciones generales aprobadas por el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial:
 - No. 30: Sobre la discriminación contra los no ciudadanos.
- Observaciones generales aprobadas por el Comité de Derechos del Niño:
 - No. 1: Propósitos de la educación.
 - No. 6: Trato de los niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen.



- Opinión Consultiva 18/2003 del 17 de septiembre de 2003 (OC18/03), relativa a la condición jurídica y los derechos de las personas migrantes indocumentadas, emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos;
- Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por tierra, mar y aire, que Complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional;
- Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados;
- Protocolo Adicional a la Convención Americana en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador.

Federal y General

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Ley Federal de Protección del Patrimonio Cultural de los Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- Ley General de Salud;
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas;
- Ley General de Cultura y Derechos Culturales;
- Ley de Migración;
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores;
- Ley del Servicio Exterior Mexicano;
- Código Civil Federal;
- Reglamento de la Ley de Migración;
- Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje; y
- Lineamientos para el Programa de Asistencia Jurídica para personas mexicanas a través de asesorías legales externas en los Estados Unidos de América vigente.

Estatal

- Constitución Política para el Estado de Guanajuato;
- Ley de Educación para el Estado de Guanajuato;
- Ley de Salud del Estado de Guanajuato;
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social;
- Ley para la Protección y Atención del Migrante y sus Familias del Estado de Guanajuato;
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Discriminación en el Estado de Guanajuato;
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato;
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato;
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato;
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato;
- Ley de Derechos Culturales para el Estado de Guanajuato;



- Ley para las Juventudes del Estado de Guanajuato;
- Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato;
- Ley para la Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Estado de Guanajuato;
- Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato;
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato;
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato;
- Código Penal del Estado de Guanajuato;
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato;
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, y
- Protocolo de Acciones para Atender a Personas y Caravanas Migrantes en Tránsito por el Estado de Guanajuato.

Municipal

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato;
- Reglamento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el municipio de León Guanajuato;
- Reglamento del Instituto Municipal de la Juventud de León, Guanajuato;
- Programa de Gobierno Municipal 2021-2024, y
- Manual de Procedimientos para el Otorgamiento de Ayudas o Apoyos Sociales a la Población y para el Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil.

3. OBJETIVO GENERAL

Articular las acciones para atender a las personas migrantes y sus familias en el municipio, a través de la promoción, protección, respeto y garantía de los derechos humanos, para facilitar el contacto y la gestión social de necesidades vinculadas al fenómeno migratorio, manteniendo en todo momento, un sentido social y buscando de manera permanente el bien común.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Asegurar la atención integral y continua para las personas migrantes y sus familias;
- II. Orientar, canalizar, gestionar apoyos, atenciones y/o programas para las personas migrantes y sus familias con las dependencias y entidades municipales involucradas para su atención; y
- III. Ofrecer un catálogo de trámites y servicios que brinda la Dirección para las personas migrantes y sus familias.

5. POBLACIÓN OBJETIVO

Dirigido a los tipos de migración de origen, destino, tránsito y retorno, que requieran de asesoría, orientación, apoyo o canalización dentro de la competencia y en la demarcación del municipio.

6. ALCANCES

Dirigido al personal de la administración pública municipal que en el ámbito de su competencia, desempeño de sus atribuciones y dentro del marco del respeto garanticen, salvaguarden, y promuevan los derechos humanos de las personas migrantes y sus familias sin distinción de sexo, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, raza, color, credo religioso, edad, idioma, ideología, política, posición social o económica o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana.

7. GLOSARIO

El siguiente protocolo reconoce y estima prudente emitir una definición de los siguientes vocablos:

- **Coordinación:** La Coordinación de Movilidad Humana adscrita a la Dirección General de Desarrollo Rural;
- **Dirección:** La Dirección General de Desarrollo Rural;
- **Migración:** Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país;
- **Migrante:** Persona que sale, transita o llega al territorio de un Estado distinto al de su residencia por cualquier tipo de motivación;
- **Movilidad Humana:** La movilización de personas de un lugar a otro en ejercicio de su derecho a la libre circulación. Es un proceso complejo y motivado por diversas razones (voluntarias o forzadas), que se realiza con la intencionalidad de permanecer en el lugar de destino por períodos cortos o largos, o incluso, para desarrollar una movilidad circular. Este proceso implica el cruce de los límites de una división geográfica o política, dentro de un país o hacia el exterior;
- **Municipio:** Municipio de León, Guanajuato;
- **Repatriación:** Derecho individual de una persona a regresar a su país de origen, en las condiciones establecidas por el derecho internacional. La repatriación también puede denominarse retorno voluntario. La repatriación es una facultad individual de la persona que quiere ser repatriada y no del gobierno del país donde se encuentra: cuando un Estado devuelve a un extranjero a su país de origen contra su voluntad, los términos correctos son expulsión o deportación;
- **SMEI:** La Secretaría del Migrante y Enlace Internacional.



8. PROCESO DE ACTUACIÓN

- I. Este proceso comienza con el acercamiento a la oficina de Coordinación, ya sea de manera física o vía telefónica, de la persona migrante o su familia en busca de asesoría o atención para realizar un trámite y/o servicio.
- II. Por parte del personal de la Coordinación, se entrevista a la persona, se anota en la hoja de registro de Atención a la Ciudadanía FO-DGDR-PYGC-CMH-01, y se identifica el caso en: asesoría o atención para realizar un trámite y/o servicio; partiendo del principio de igualdad y no discriminación ninguna atención y/o asesoría será negada.
- III. En el supuesto de referirse a una asesoría, sin importar, si las personas migrantes **enfrentan una situación de vulnerabilidad y sin considerar necesario** traer consigo documento probatorio de identificación, se le orienta y se le sugiere acercarse a la dependencia o entidad encargada de disipar sus dudas, procediendo a **canalizarla** al área correspondiente.
- IV. En el supuesto de referirse a una atención para realizar un trámite y/o servicio, primero se revisa si se cumple con los requisitos del trámite y/o servicio al que quiere acceder, y se procede a verificar que sea un posible beneficiario, posterior se solicitan otros requisitos adicionales que varían de acuerdo al trámite y/o servicio a solicitar, especificados en la tabla de trámites y servicios que se anexa. En ningún trámite se retendrá documentación original.
- V. Posteriormente se llena y se firma un formato de solicitud y una vez integrado el expediente se escanea y se envía de manera electrónica para la dependencia o entidad correspondiente.

La gestión de diversos trámites y/o servicios que se llevan a cabo en la Coordinación, son en su mayoría con la autoridad estatal, es decir la SMEI con quien se funge como enlace, y quien a su vez, es quien revisa, valida y da respuesta al beneficiario, no obstante, la Coordinación es el primer filtro para la recepción de documentos.

La atención a cada uno de los diversos trámites y/o servicios, así como para el caso de presentarse alguna contingencia o alguna situación excepcional, se proporcionará de acuerdo a la disponibilidad del recurso presupuestal.

9. ATENCIÓN A TRÁMITES Y SERVICIOS

La Coordinación funge como enlace con la SMEI, para realizar los trámites y/o servicios que se ofrecen a las personas migrantes y sus familias, los cuales se gestionan, canalizan y/o atienden en coordinación con diferentes instancias, las cuales se describen a continuación:

| Trámite y/o servicio | Descripción | Tipo de Migración | Requisitos | Dependencia involucrada | Acciones |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| | Reembolso del costo de boletos (avión | | 1.-Acta de nacimiento 2.-CURP | Dirección y SMEI | Recepción de documentos (requisitos), |



| Trámite y/o servicio | Descripción | Tipo de Migración | Requisitos | Dependencia involucrada | Acciones |
|------------------------------------|--|---|--|---|--|
| Repatriación de personas migrantes | o camión) de regreso al Municipio. | Personas migrantes en retorno (que hayan sido deportadas) | 3.-INE opcional 4.-Comprobante de domicilio opcional 5.-Carta de deportación 6.-Boletos de autobús 7.- Itinerario (avión) 8.- Llenado de formato proporcionado por la SMEI. | | evaluación del trámite y en su caso, reembolso económico por parte de la SMEI al migrante y con un porcentaje del gasto realizado durante su traslado a causa de su deportación. |
| Repatriación de enfermos | Traslado de la persona migrante por complicaciones de salud al municipio. | Personas migrantes de origen | 1.- Acta de nacimiento (familiar y persona migrante) 2.-CURP (familiar y persona migrante) 3.-INE (familiar y persona migrante) 4.- Carta del hospital 5.-Llenado de formato proporcionado por la SMEI. | Dirección y SMEI | Recepción de documentos (requisitos), canalización de los mismos y enlace con el familiar directo, el Hospital y la Coordinación. |
| Mineros de Plata | Promover la unión familiar apoyando a personas adultas mayores de 60 años, para que puedan reencontrarse con sus hijos que viven en Estados Unidos de América. | Familiares de personas adultas mayores, de personas migrantes originarias | 1.- Registrarse en la convocatoria web 2.-Pasaporte vigente de la persona solicitante 3.- Acta de nacimiento de la persona solicitante 4.- INE del solicitante 5.-CURP de la persona solicitante 6.-Constancia médica | Dirección y SMEI | Recepción de documentos (requisitos), acompañamiento y enlace con familiares y Coordinación. |
| Beneficios Federales | Gestión para personas migrantes de retorno y destino para solicitar pensión de Estados Unidos de América. | Persona Migrante en retorno y familia directa | 1.- Mayor de 62 de años 2.-Haber trabajado 10 años 3.-Acta de nacimiento 4.- INE 5.- CURP 6.-Num. de Seguro 7.-Acta de | Dirección, SMEI, Embajada de Estados Unidos de América. | Recepción de documentos (requisitos), canalización a la embajada de EE UU. y seguimiento. |



| Trámite y/o servicio | Descripción | Tipo de Migración | Requisitos | Dependencia involucrada | Acciones |
|---|--|-----------------------------------|---|---|--|
| | | | matrimonio (si el cónyuge cumple la edad) | | |
| Repatriación de restos | Gestión para realizar los trámites necesarios en el extranjero para poder trasladar el cuerpo de la persona migrante al municipio. | Familiares de la persona migrante | 1.-Acta de nacimiento 2.-INE 3.-CURP 4.- Acta de defunción 5.-Factura (especificando el costo del traslado) 6.- Llenado de formato proporcionado por la SMEI. | Dirección, SMEI y Consulado Mexicano en el extranjero. | Recepción de documentos (requisitos), evaluación del trámite y en su caso, reembolso económico por parte de la SMEI al familiar del migrante con un porcentaje del gasto realizado para el traslado. |
| Localización | Gestión para poder localizar algún familiar en el extranjero. | Familiares de la persona migrante | 1.-Acta de nacimiento del solicitante 2.-INE del solicitante 3.-CURP del solicitante 4.-Fotografía reciente del migrante 5.-Dirección del último lugar de localización | Dirección y Secretaría de Relaciones Exteriores | Asesoría y canalización al área de Protección de la Secretaría de Relaciones Exteriores. |
| Casos Varios | Gestión para asesoría legal en diversas cuestiones migratorias. | Personas Migrantes y sus familias | 1.-Acta de nacimiento del solicitante 2.-INE del solicitante 3.-CURP del solicitante | Dirección y SMEI | Recepción de documentos (requisitos) |
| Permiso de internación por razones humanitarias | Gestión para poder obtener una visa humanitaria. | Familiares de la persona migrante | 1.-Acta de nacimiento de la persona solicitante y persona migrante 2.-INE del solicitante 3.-CURP de la persona solicitante y persona migrante 4.-Carta de hospital, carta de la funeraria o citatorio de la Corte de algún Estado de EUA ya | Dirección, SMEI y Consulados de Estados Unidos de América | Recepción de documentos (requisitos), canalización al consulado de Estados Unidos de América y seguimiento |



| Trámite y/o servicio | Descripción | Tipo de Migración | Requisitos | Dependencia involucrada | Acciones |
|---|--|-----------------------------------|---|-------------------------|---|
| | | | sea de distrito, estatal o federal. 5.-Pasaporte | | |
| Programas de inversión Apoyos sin Fronteras | Apoyar la ejecución de proyectos en beneficio de la economía familiar de las personas migrantes o de la comunidad. | Personas migrantes y sus familias | Consultar Reglas de Operación | Dirección y SMEI | Recepción de documentos (requisitos) y seguimiento. |

10. DEPENDENCIAS, INSTITUCIONES Y ORGANISMOS

Este protocolo establece las acciones que deberá llevar a cabo el área de la Coordinación en conjunto y con el apoyo de algunas autoridades de los tres ámbitos de gobierno, al igual que la sociedad civil organizada y que de manera enunciativa más no limitativa coadyuvan en el ámbito de sus atribuciones:

Federales

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos;
- Delegación de la Secretaría de Gobernación en el Estado de Guanajuato;
- Instituto Nacional de Migración; y
- Secretaría de Relaciones Exteriores.

Estatales

- SMEI;
- Secretaría de Gobierno del Estado de Guanajuato;
- Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato;
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato;
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano del Estado de Guanajuato;
- Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato; y
- Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Municipales

- Dirección;
- Secretaría para el Fortalecimiento Social de León;
- Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses;
- Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana;
- Dirección General de Salud;



- Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de León, Guanajuato; y
- Dirección General de Desarrollo Social.

Adicional a las instancias anteriormente mencionadas, también existen los Consulados Norteamericanos que brindan diversos servicios a sus ciudadanos. El Estado cuenta con una Agencia Consular ubicada en el municipio de San Miguel de Allende que funge como extensión de la Embajada norteamericana ubicada en la Ciudad de México.

11. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Como bien se ha mencionado la migración es un tema muy complejo y variable dado que la realidad y las necesidades de las personas migrantes son cambiantes, lo cual implica que dentro de la Coordinación esté en constante evolución para cumplir con las nuevas demandas y requerimientos.

Para ello, dentro de la Coordinación se llevan a cabo diversas acciones para evaluar y reflejar la aplicación, así como poder mejorar los procesos que se realizan.

Las acciones de evaluación son las siguientes:

- I. **Auditorías internas por parte de la Contraloría Municipal** para dar cumplimiento al Manual de Procedimiento y Enlace de Acciones de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.
- II. **Evaluación de riesgos y oportunidades** generado por el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León. En el cual se determina una situación, evento o condición incierta que tendrá un efecto negativo en el procedimiento y a su vez determina qué acciones se van a tomar para mitigar este riesgo en el procedimiento, de manera explícita, además de registrar el desempeño de las acciones implementadas tanto en riesgos, como en oportunidades.
- III. Además, se aplicará a las personas atendidas, **una encuesta de salida** de percepción ciudadana, para adquirir retroalimentación que ayude a identificar factores que puedan llevar a una mejora continua.

Dado en la ciudad de León, Guanajuato, a los 24 veinticuatro días del mes de febrero del año 2023 dos mil veintitrés.



LIC. ALMA CRISTINA RODRÍGUEZ VALLEJO
SECRETARIA PARA EL FORTALECIMIENTO SOCIAL DE LEÓN