



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 1 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN JURÍDICA.

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 2 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN.....	3
HOJA DE APROBACIÓN.....	4
OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	5
ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
MARCO JURÍDICO APLICABLE.....	6
ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.....	7
GLOSARIO.....	10
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.....	11
RESPONSABILIDADES.....	12
PROCEDIMIENTOS.....	14
JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.....	14
JUICIOS DE AMPARO COMO AUTORIDAD RESPONSABLE.....	16
JUICIO DE AMPARO COMO PARTE QUEJOSA.....	18
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	20
CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN.....	20
COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES.....	22
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24
SOLICITUDES DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES.....	26
CARGA DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN PORTALES.....	28
RECURSO DE REVISIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	30
ATENCIÓN DE OPINIONES EN SISTEMA OPINARED.....	33
ATENCIÓN JURÍDICA.....	35

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 3 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

INTRODUCCIÓN.

El presente manual de procedimientos de la Dirección Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana, presenta en forma esquemática y gráfica las actividades que realizan las áreas que la integran, así como las y los responsables de su ejecución, como una referencia de la forma en que se desarrollan las funciones y se delimitan responsabilidades, para el cumplimiento de las atribuciones conferidas en el marco normativo.

Dicho manual contempla principalmente representar en el ámbito de su competencia, a la persona titular de la Secretaría, a las Subsecretarías y a las Unidades Administrativas, en toda clase de juicios y controversias en los que éstos sean parte, pudiendo allanarse y transigir e intervenir en los procedimientos que se instauren ante las autoridades o tribunales competentes que correspondan y en contra de quien o quienes sean responsables, con capacidad para desistirse de las acciones, intervenir en métodos alternos, interponer recursos, incidentes, amparos, otorgar, sin más limitación que las señaladas por las leyes que resulten aplicables, así como comparecer y representar en toda clase de convenios, contratos, juicios y controversias en los que éstos sean parte.

Dentro de esta misma Dirección Jurídica, deriva la Unidad de Transparencia, la que se encarga de supervisar las obligaciones de transparencia, tales como recibir, dar seguimiento y resolución a solicitudes de información, así como atender, dar seguimiento y puntual cumplimiento a recursos de revisión, lo anterior dentro de la plataforma de transparencia.

Este manual incluye además los puestos que integran a la Dirección Jurídica, por tanto, es un instrumento de apoyo administrativo, cuya función consiste en agrupar procedimientos precisos y que describe en una secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de ellos, señalando quién las realiza, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 4 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

HOJA DE APROBACIÓN.

Con fundamento en el **Artículos 11 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana**, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León en fecha 15 de enero de 2022, se expide el presente **Manual de Procedimientos**, el cual contiene los procedimientos y atribuciones de la Dirección Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana, mismos que emanan de sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana; tales como procedimientos de trabajo, protocolos de actuación, formatos e instrumentos y en general las bases documentadas para llevar a cabo cada una de las representaciones dentro de su marco de atribuciones establecida.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Salma Judith Escamilla Martínez Analista Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana	 Lic. Grace Adriana Chea Guerra Coordinadora Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana	 Lic. Rodrigo Zepeda Carrasco Director Jurídico de la oficina de la Secretaría de Participación Ciudadana

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 5 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

OBJETIVO DEL MANUAL.

El presente manual de procedimientos tiene como finalidad definir y documentar los procedimientos que sustentan a la Dirección Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana, así como definir su participación con cada unidad administrativa y que a su vez quede plasmada dentro del presente documento. Lo anterior, a fin de que las unidades y personal dentro de la misma dirección conozcan a detalle cada procedimiento y sistema que se utiliza, así como las herramientas que ayudan a agilizar el flujo de información que la Dirección utiliza, mediante la formalización y estandarización de los procesos y procedimientos de trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

Determinar las responsabilidades y obligaciones que tiene cada uno de las personas servidoras públicas integrantes de la Dirección Jurídica, en cada uno de los respectivos procesos, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño del mismo.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Procedimientos se documentó de acuerdo al marco jurídico aplicable en donde la **Dirección Jurídica de la Secretaría de Participación Ciudadana** tiene competencia; asimismo es de observancia general y de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Unidad, y se rige bajo los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, verdad material y respeto a los derechos humanos establecidos en el Artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 6 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

MARCO JURÍDICO APLICABLE.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Justicia Administrativa para el Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley que crea las juntas de mejoramiento moral, cívico y material en el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Reglamento de la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León.
- Código de Conducta de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 7 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

**ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA ESTABLECIDAS EN EL
REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.**

- I. Representar, en el ámbito de su competencia, a la persona titular de la Secretaría, a la Secretaría y a las Unidades Administrativas, en toda clase de juicios y controversias en los que éstos sean parte, pudiendo allanarse y transigir e intervenir en los procedimientos que se instauran con motivo de ellas, ante las autoridades o tribunales competentes que correspondan y en contra de quien o quienes sean responsables, con capacidad para desistirse de las acciones, intervenir en métodos alternos, interponer recursos, incidentes, amparos, otorgar, sin más limitación que las señaladas por las leyes que resulten aplicables.
- II. Comparecer y representar a la Secretaría, a la persona titular de la Secretaría y a las unidades administrativas de la propia Secretaría en toda clase de convenios, contratos, juicios y controversias en los que éstos sean parte pudiendo allanarse y transigir sin más limitación que las señaladas por las leyes que resulten aplicables; y también en todos los conflictos jurisdiccionales, contenciosos administrativos y fiscales en los que éstos sean parte, ya sea en el ámbito estatal o federal.
- III. Procurar, de acuerdo con la normatividad vigente, una adecuada defensa de los intereses del Estado y de los demás asuntos competencia de la Secretaría.
- IV. Dar seguimiento a los acuerdos y resoluciones de la persona titular de la Secretaría, coordinar los asuntos jurídicos de todas las unidades administrativas de la Secretaría y apoyar los procesos de entrega recepción de las mismas.
- V. Brindar asesoría jurídica en materias competencia de la Secretaría a los particulares, a los municipios y a las Unidades Administrativas de la Secretaría, dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado, que así lo requieran.
- VI. Establecer los criterios de interpretación de la legislación y disposiciones administrativas, que resulten aplicables a la Secretaría, en el ejercicio de sus funciones, y resolver las contradicciones de criterios que se deriven de la actuación de las Unidades Administrativas de la Secretaría.
- VII. Poner a la consideración de la persona titular de la Secretaría, los proyectos de disposiciones administrativas de carácter general, para la aplicación de la legislación estatal, con la participación de las Unidades Administrativas competentes de la Secretaría.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 8 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

- VIII.** Atender las solicitudes de apoyo jurídico de carácter oficial, cuando se vean afectados los intereses de la Secretaría.
- IX.** Presentar denuncias o formular querellas ante el Ministerio Público acerca de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos.
- X.** Tramitar y resolver los recursos y procedimientos administrativos competencia de la Secretaría.
- XI.** Compilar y mantener actualizado el acervo de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás disposiciones de observancia general; los criterios emitidos por los Tribunales Federales y Estatales; y la jurisprudencia establecida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por los Tribunales Federales en materia de amparo y por los Tribunales Administrativos Federales y estatales, que se requieran para el correcto desempeño de las atribuciones de la dependencia.
- XII.** Elaborar, en coordinación con las demás Unidades Administrativas, los anteproyectos de iniciativas de ley o decreto y reglamentos que sean competencia de la Secretaría, para someterlos a consideración de la persona titular de la Secretaría.
- XIII.** Revisar los acuerdos, resoluciones, convenios, contratos y demás disposiciones de observancia general, que expida la persona titular de la Secretaría en el ámbito de su competencia.
- XIV.** Dar seguimiento a las iniciativas de leyes o decretos presentadas en el Congreso del Estado, que tengan repercusiones en las materias competencia de la Secretaría.
- XV.** Contestar en representación de la persona titular de la Secretaría los escritos de los particulares en que ejerzan el derecho de petición, en asuntos de su competencia.
- XVI.** Emitir opinión jurídica respecto de las actas de los órganos de gobierno de las entidades paraestatales, en los que la Secretaría participe como integrante.
- XVII.** Suscribir los actos jurídicos que sean necesarios para el cumplimiento de las atribuciones de la Secretaría.
- XVIII.** Supervisar, apoyar jurídicamente y llevar a cabo los proyectos especiales que le encomiende la persona titular de la Secretaría.
- XIX.** Coadyuvar con la Dirección Administrativa en la atención de los requerimientos de información solicitados por la Auditoría Superior de la Federación, Auditoría Superior del Estado, Secretaría de la Función Pública, Contraloría y Transparencia Gubernamental del

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 9 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

Estado y órganos fiscalizadores, cualquiera que sea su denominación, a partir de la notificación de las observaciones preliminares correspondientes

- XX.** Ejercer las atribuciones necesarias para elaborar los informes previos y con justificación en los juicios de amparo y la contestación a las demandas en los juicios fiscales y contencioso administrativos en que la Secretaría sea parte, llevar a cabo la tramitación de los juicios y, en su caso, procurar ante las demás Unidades Administrativas de la Secretaría el cumplimiento de las resoluciones que en ellos se pronuncien; intervenir en representación de la Secretaría en los juicios o procedimientos en los que ésta sea parte, pudiendo formular demandas, denuncias, acusaciones o querellas e intervenir en los procedimientos que se instauren con motivo de ellas, ante las autoridades o tribunales competentes que correspondan y en contra de quien o quienes sean responsables; ofrecer pruebas, formular alegatos,
- XXI.** Interponer toda clase de recursos, incidentes y juicios de amparos, con capacidad para transigir, allanarse, desistirse y, en su caso, otorgar perdón, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes u otros ordenamientos que resulten aplicables, incluyendo los métodos alternos.
- XXII.** Atender las solicitudes de acceso a la información y las quejas sobre las actividades y servicios de las Unidades Administrativas de la Secretaría
- XXIII.** Expedir los informes, certificaciones y copias certificadas de las constancias relativas a su competencia y notificar a través del personal de su adscripción, las resoluciones administrativas que dicten y las que procedan legalmente; así como expedir las constancias de identificación respectivas.
- XXIV.** Presentar directamente ante las autoridades competentes, las denuncias o informes circunstanciados de los hechos de que se tenga conocimiento con motivo de su actuación, que puedan constituir responsabilidad de cualquier índole del personal en el desempeño de sus funciones.
- XXV.** Designar al personal subalterno para que notifiquen en tiempo y forma los documentos relacionados con los asuntos que sean competencia de la Dirección.
- XXVI.** Solicitar la publicación en el Periódico Oficial del Estado las disposiciones, acuerdos y actos que requieran de publicidad, por instrucción de la persona titular de la Secretaría, o conforme a las disposiciones federales y estatales, en el ámbito de su competencia.
- XXVII.** Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 10 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

GLOSARIO.

Secretaría: Secretaría de Participación Ciudadana

Contraloría: Contraloría y Transparencia Gubernamental.

Contrato: Acuerdo de voluntades por el cual una o más personas se obligan para con otro u otras a dar, hacer o dejar de hacer alguna cosa mediante obligaciones que sean posibles.

Convenio: Acuerdo de dos o más personas destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

INFONL: Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

CEPCI: Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

Manual: Manual de Procedimientos de la Coordinación de Juntas de Mejoramiento de la Dirección de Organización Ciudadana de la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana de la Secretaría

PNT: Plataforma Nacional de Transparencia

LOAPNL: Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.

LJA: Ley de Justicia Administrativa para el Estado y los municipios de Nuevo León.

LPC: Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.

LTyAIPNL: Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Nuevo León.

RETYS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Revisión: Procedimiento mediante el cual se analiza y se realizan comentarios de los actos jurídicos en los que participa Secretaría de Participación Ciudadana que cuentan con personalidad jurídica propia, dejando a salvo sus derechos para tomar decisiones.

RLPC: Reglamento de la Ley de Participación Ciudadana.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 11 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

DIRECCIÓN JURÍDICA



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 12 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDAD
DIRECTOR JURÍDICO	• Representar, en el ámbito de su competencia, a la persona titular de la Secretaría, a las subsecretarías y a las unidades administrativas, en toda clase de juicios y controversias en los que éstos sean parte. • Brindar asesoría jurídica en materias competencia de la Secretaría a los particulares, a los municipios y a las unidades administrativas de la Secretaría, dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado. • Poner a la consideración de la persona titular de la Secretaría, los proyectos de disposiciones administrativas de carácter general, para la aplicación de la legislación estatal, con la participación de las Unidades Administrativas. • Coordinar la atención de los requerimientos de información solicitadas por entes fiscalizadores y de transparencia.
COORDINADOR JURÍDICO.	• Elaboración de los requerimientos de información solicitadas por entes fiscalizadores y de transparencia. • Actualizar el sistema de Mejora Regulatoria. • Proponer los cambios legislativos necesarios para el debido funcionamiento de la Secretaría. • Elaboración de fichas técnicas y dictámenes jurídicos que le sean requeridos.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 13 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

JEFE DE LO CONTENCIOSO.	• Intervenir en los juicios contenciosos, auxiliando a la Dirección Jurídica. • Atender a las unidades administrativas en todos los procesos que requieran asesoría o instrumentación jurídica. • Supervisar la atención de los requerimientos de información solicitada y obligaciones de transparencia.
ESPECIALISTA JURÍDICO.	• Analizar y dictaminar asuntos jurídicos. • Elaborar proyectos de leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables. • Asesorar a las unidades administrativas en temas legales específicos.
ANALISTA JURÍDICO.	• Elaborar los documentos necesarios para el funcionamiento de la Dirección Jurídica. • Utilizar eficientemente los recursos que le sean confiados. • Apoyar en la revisión y actualización de normativas y regulaciones aplicables.
ASISTENTE LEGAL	• Apoyar en la gestión documental y archivo de expedientes jurídicos. • Redacción y revisión de documentos legales básicos. • Apoyar en la logística de reuniones, agenda y seguimiento de actividades del área
CHOFER MENSAJERO	• Realizar la entrega y recepción de documentos oficiales. • Apoyar en la gestión de trámites administrativos y legales fuera de la oficina.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	• Gestionar y organizar la documentación administrativa de la Dirección Jurídica. • Coordinar la adquisición y control de suministros de oficina.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 14 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTOS

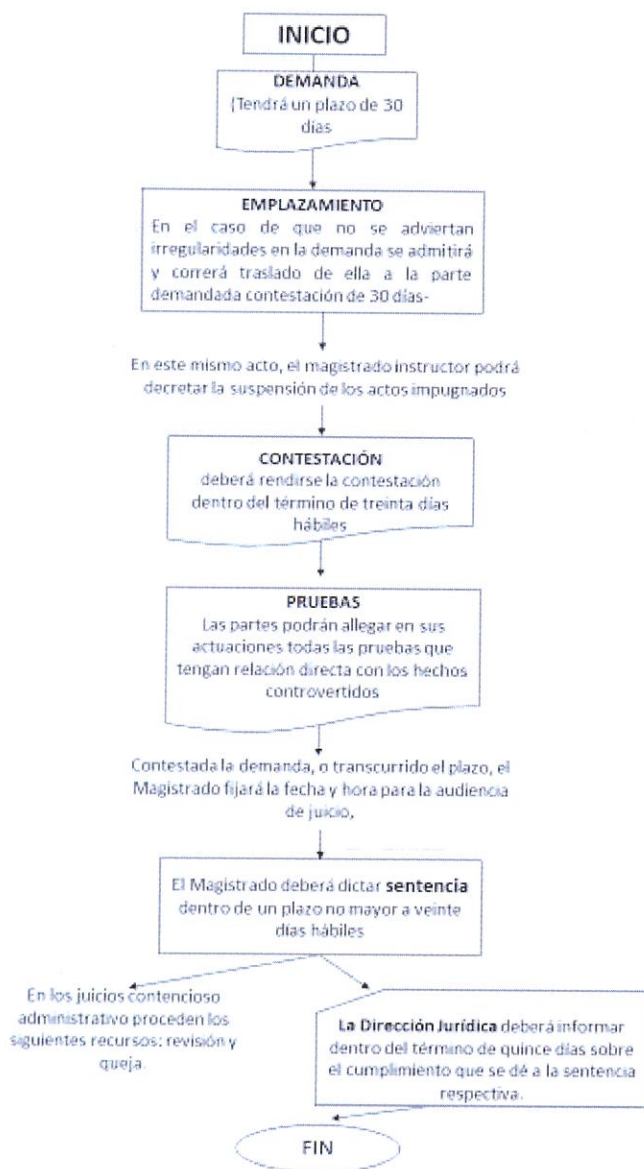
JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

1. El demandante tendrá un plazo de treinta días hábiles para interponer el escrito de demanda del juicio contencioso administrativo, y en su caso, solicitar la suspensión de los actos impugnados, ante el órgano jurisdiccional, de conformidad con la LJA
2. El órgano jurisdiccional analizará el escrito inicial de demanda, mismo que podrá prevenir a efecto de que subsane lo necesario, en el caso de que no se adviertan irregularidades en la demanda se admitirá y correrá traslado de ella a la parte demandada. En este mismo acto, el magistrado instructor podrá decretar la suspensión de los actos impugnados.
3. Una vez notificado el auto de admisión a esta Dirección jurídica, deberá rendirse la contestación dentro del término de treinta días hábiles, apercibidos de que de no hacerlo se presumirán ciertos los hechos que el demandado imputa de manera precisa al demandado.
4. Las partes podrán allegar en sus actuaciones todas las pruebas que tengan relación directa con los hechos controvertidos, excepto la confesional por posiciones a cargo de la autoridad y la petición de informes salvo que éstos se limiten a hechos que consten en documentos que obren en poder de las autoridades y las que fueren contrarias a la moral o al derecho.
5. Contestada la demanda, o transcurrido el plazo, el Magistrado fijará la fecha y hora para la audiencia de juicio, ordenando su notificación por lo menos cinco días antes de dicha audiencia y tendrá por objeto desahogar en términos de la LJA, conocer cualquier cuestión incidental y recibir los alegatos que se formulen por escrito o de forma verbal.
6. El Magistrado deberá dictar sentencia dentro de un plazo no mayor a veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiere concluido la audiencia. La sentencia definitiva podrá.
 - a. Reconocer la validez de la resolución o acto impugnados;
 - b. Declarar la nulidad de la resolución o acto impugnados;
 - c. Declarar la nulidad de la resolución o acto impugnados para determinados efectos.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 15 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

7. En los juicios contencioso administrativo proceden los siguientes recursos: revisión y queja.
8. Una vez que la sentencia cause ejecutoria en términos de la LJA, la dirección jurídica deberá informar dentro del término de quince días sobre el cumplimiento que se dé sentencia respectiva.

JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.



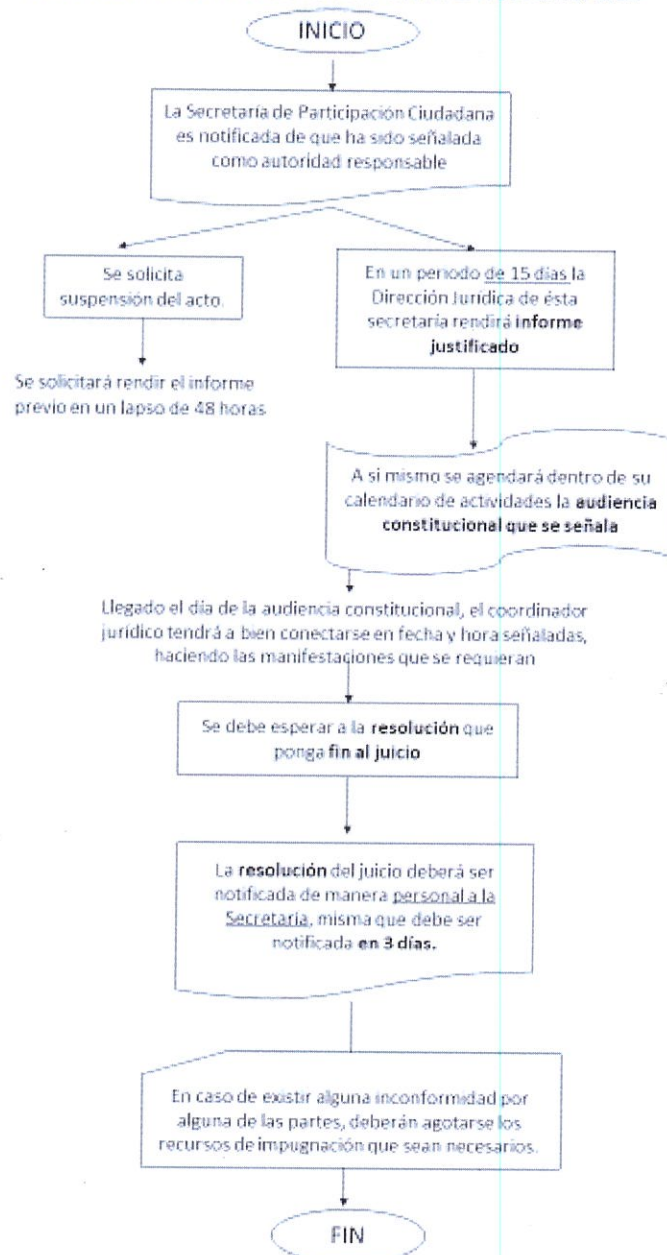
Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 16 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

JUICIOS DE AMPARO COMO AUTORIDAD RESPONSABLE.

1. La Secretaría de Participación Ciudadana es notificada de que ha sido señalada como autoridad responsable, en el cual se presenta de manera física el auto notificado por el juzgado, que contendrá copia de la demanda de amparo donde se plasman los actos que se reclaman, así como se solicitarán los informes necesarios.
2. En el caso de que el quejoso, solicitara la suspensión del acto, en el acto anterior y mediante acuerdo correspondiente se solicitará rendir el informe previo en un lapso de 48 horas, así mismo agendará dentro de su calendario de actividades la audiencia incidental que se señala.
3. En un periodo de 15 días la Dirección Jurídica de ésta secretaría rendirá informe justificado, y agendará dentro de su calendario de actividades la audiencia constitucional que se señala.
4. Llegado el día de la audiencia constitucional, el coordinador jurídico tendrá a bien conectarse en fecha y hora señaladas, haciendo las manifestaciones que se requieran.
5. Una vez celebrada la audiencia constitucional, se debe esperar la resolución que ponga fin al juicio.
6. La resolución del juicio deberá ser notificada de manera personal a la Secretaría, misma que debe ser cumplida puntualmente en 3 días, o de no ser así se impondrá una multa a la autoridad responsable.
7. En caso de existir alguna inconformidad por alguna de las partes, deberán agotarse los recursos de impugnación que sean necesarios.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 17 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

JUICIO DE AMPARO COMO AUTORIDAD RESPONSABLE



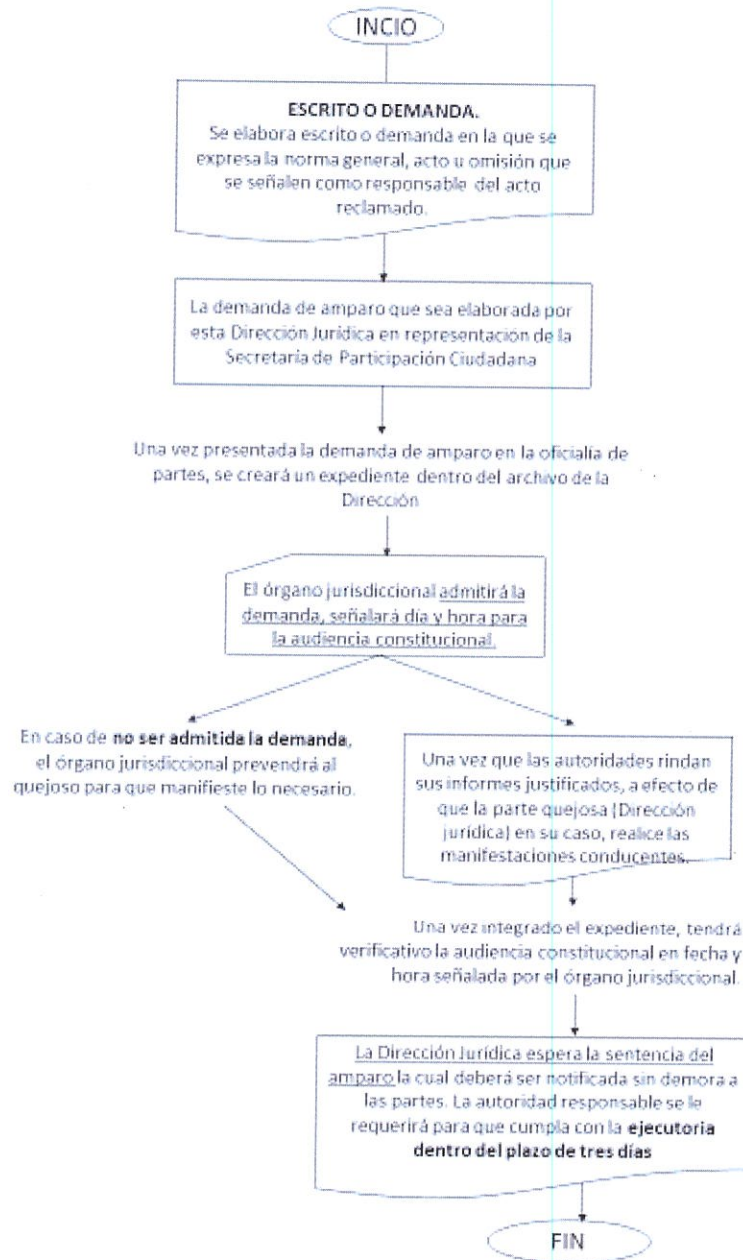
Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 18 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

JUICIO DE AMPARO COMO PARTE QUEJOSA.

1. Se elabora escrito de demanda en la que se expresa la norma general, acto u omisión que de cada autoridad o autoridades que se señalen como responsable que se reclame y precisar bajo protesta de decir verdad, los hechos o abstenciones que constituyan los antecedentes del acto reclamado o que sirvan de fundamento a los conceptos de violación.
2. La demanda de amparo que sea elaborada por esta Dirección Jurídica en representación de la Secretaría de Participación Ciudadana, o de cualquier unidad administrativa de la misma, se llevará a la oficialía de partes del juzgado correspondiente.
3. Una vez presentada la demanda de amparo en la oficialía de partes, se creará un expediente dentro del archivo de la Dirección, en el cual obraran todas las actuaciones que deriven del juicio.
4. El órgano jurisdiccional admitirá la demanda, señalará día y hora para la audiencia constitucional, en el mismo acto el Juzgado podrá pedir el informe con justificación a las autoridades responsables, apercibiéndolas de las consecuencias que implica su falta; ordenará correr traslado al tercero interesado; y, en su caso, tramitará el incidente de suspensión. En caso de no ser admitida la demanda, el órgano jurisdiccional prevendrá al quejoso para que manifieste lo necesario.
5. Una vez que las autoridades señaladas como responsables rindan sus informes justificados, el órgano jurisdiccional correrá traslado de los informes, a efecto de que la parte quejosa (Dirección jurídica) en su caso, realice las manifestaciones conducentes.
6. Una vez integrado el expediente, tendrá verificativo la audiencia constitucional en fecha y hora señalada por el órgano jurisdiccional.
7. La Dirección Jurídica espera la sentencia del amparo la cual deberá ser notificada sin demora a las partes. En la notificación que se haga a la autoridad responsable se le requerirá para que cumpla con la ejecutoria dentro del plazo de tres días, apercibida que de no hacerlo así sin causa justificada, se impondrá a su titular una multa que se determinará desde luego y que, asimismo, se remitirá el expediente al tribunal colegiado de circuito o a la Suprema Corte de Justicia de la Nación, según el caso, para seguir el trámite de inejecución, que puede culminar con la separación de su puesto y su consignación.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 19 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

JUICIO DE AMPARO COMO PARTE QUEJOSA.



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 20 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.

CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN.

De conformidad con el artículo 13 Fracción II y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana, se establece las siguientes atribuciones:

II. Comparecer y representar a la Secretaría, a la persona titular de la Secretaría y a las unidades administrativas de la propia Secretaría en toda clase de convenios, contratos, juicios y controversias en los que éstos sean parte, pudiendo allanarse y transigir sin más limitación que las señaladas por las leyes que resulten aplicables; y también en todos los conflictos jurisdiccionales, contenciosos administrativos y fiscales en los que éstos sean parte, ya sea en el ámbito estatal o federal.

XIII. Revisar los acuerdos, resoluciones, convenios, contratos y demás disposiciones de observancia general, que expida la persona titular de la Secretaría en el ámbito de su competencia.

La Dirección Jurídica, es una instancia para la creación y revisión obligatoria de todo instrumento jurídico en el que participe la titular de la Secretaría, Subsecretarías y a las Unidades Administrativas que forman parte la Secretaría, por lo que las áreas deberán proponer los modelos de convenios a celebrar, en donde especifiquen el objeto, alcance y actores involucrados a la Dirección Jurídica.

Por lo que:

1. Las Subsecretarías, unidades administrativas o bien, la persona titular de la Secretaría, expone la propuesta del convenio a celebrar, detallando el objeto, el alcance y los compromisos de cada una de las partes. La Dirección Jurídica evalúa la ruta propuesta.

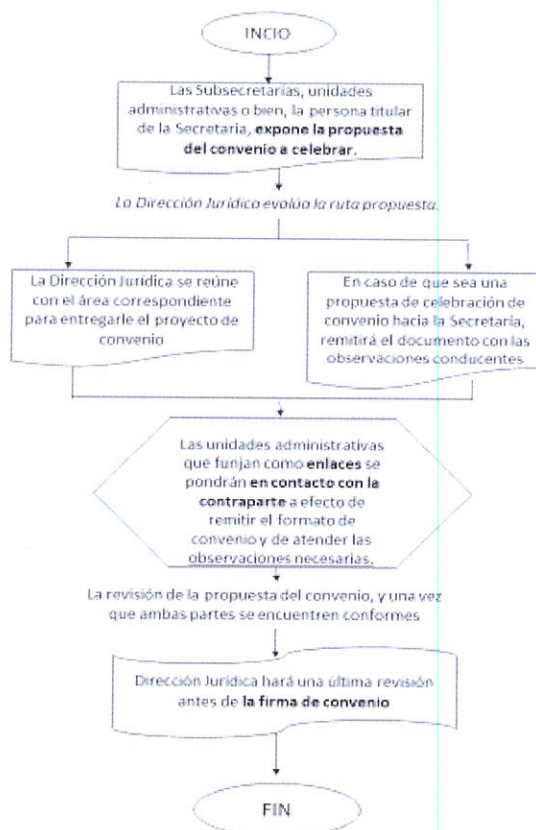
2. La Dirección Jurídica se reúne con el área correspondiente para entregarle el proyecto de convenio o bien, en caso de que sea una propuesta de celebración de convenio hacia la Secretaría, remitirá el documento con las observaciones conducentes.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 21 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

3. Las unidades administrativas que funjan como enlaces se pondrán en contacto con la contraparte, a efecto de remitir el formato de convenio y de atender las observaciones necesarias.

4. Al finalizar la revisión de la propuesta del convenio, y una vez que ambas partes se encuentren conformes, entonces la Dirección Jurídica hará una última revisión antes de la firma de convenio.

CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN.



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 22 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

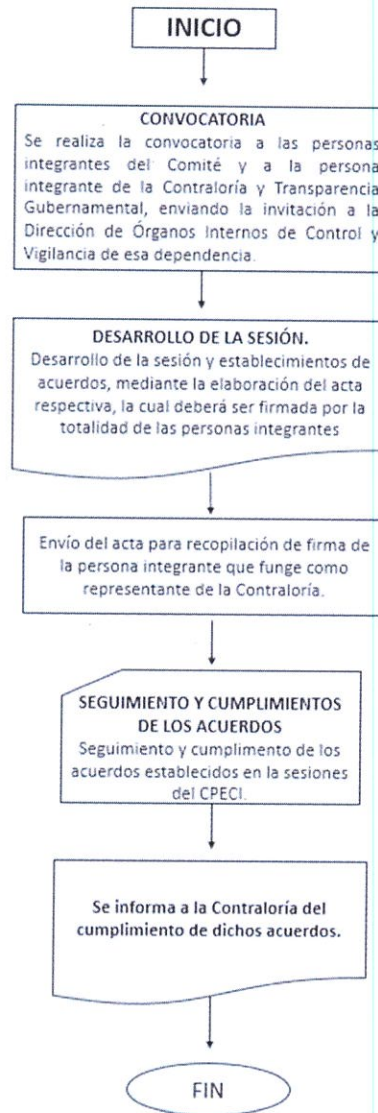
Objetivo: Observar la ética y la integridad en el servicio público, a través del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses de la Secretaría de Participación Ciudadana, que es el cuerpo colegiado, integrado por personas servidoras públicas de la Secretaría, que entre otras funciones, deberán implementar acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético.

Procedimiento

1. Se realiza la convocatoria a las personas integrantes del Comité y a la persona integrante de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, enviando la invitación a la Dirección de Órganos Internos de Control y Vigilancia de esa dependencia.
2. Desarrollo de la sesión y establecimientos de acuerdos, mediante la elaboración del acta respectiva, la cual deberá ser firmada por la totalidad de las personas integrantes
3. Envío del acta para recopilación de firma de la persona integrante que funge como representante de la Contraloría.
4. Seguimiento y cumplimiento de los acuerdos establecidos en la sesiones del [Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Intereses](#).
5. Se informa a la Contraloría del cumplimiento de dichos acuerdos.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 23 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

COMITÉ DE ETICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 24 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Objetivo: Garantizar el acceso a la información pública a través de la atención de solicitudes formuladas a la Secretaría de Participación Ciudadana, conforme a las disposiciones aplicables en la materia, mediante la entrega de información accesible, actualizada, completa, congruente, confiable, verificable, veraz, integral, oportuna y expedita, salvo aquellos casos de excepción establecidos en las disposiciones aplicables.

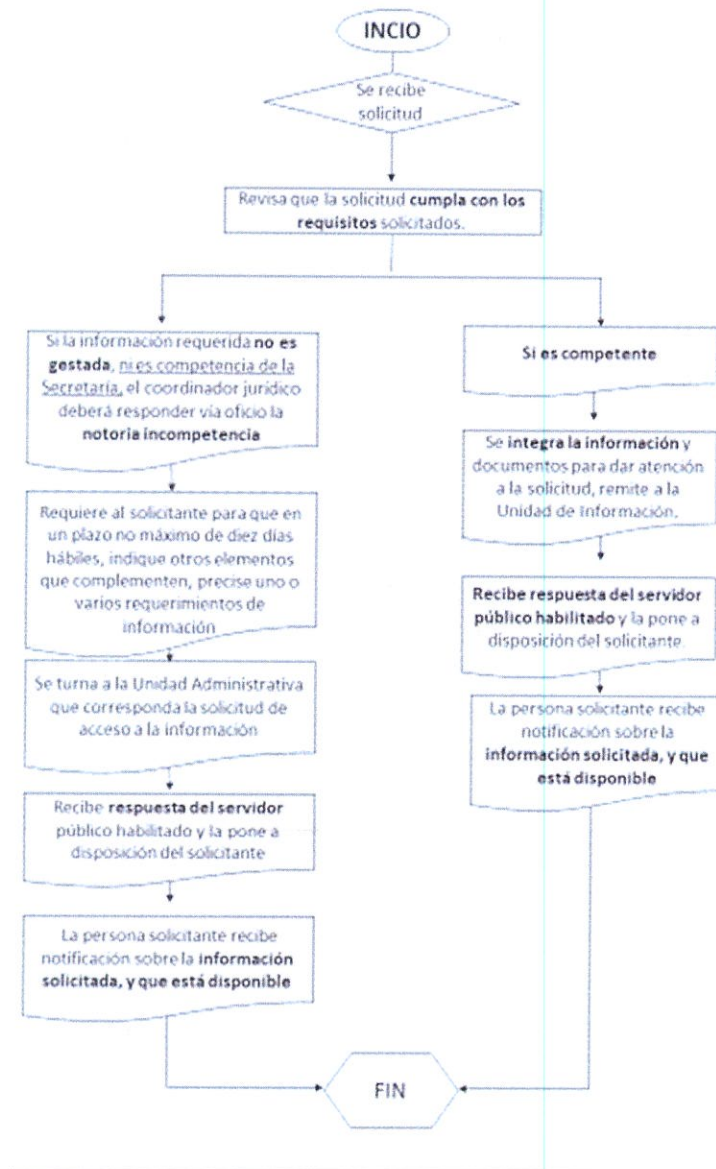
Procedimiento

1. Recibe solicitud ciudadana a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información, vía correo electrónico en la dirección oficial, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente o cualquier otro medio previsto en la normatividad aplicable.
2. Revisa que la solicitud cumpla con los requisitos legales, los detalles proporcionados para localizar que los documentos solicitados resulten suficientes, completos y sean correctos.
3. Si la información requerida no es gestada, ni es competencia de la Secretaría, el coordinador jurídico deberá responder vía oficio la notoria incompetencia, lo anterior en un término no mayor a 3 días hábiles, por así disponerlo la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
4. ¿La solicitud cumple con los requisitos legales? No/Sí.
5. No, requiere al solicitante para que en un plazo no máximo de diez días hábiles, indique otros elementos que complementen, corrijan o amplíen los datos proporcionados o bien, precise uno o varios requerimientos de información, de no hacerlo se tendrá por no presentado y quedará a salvo el derecho del particular para presentarla nuevamente.
6. Si la información requerida pertenece a diversa unidad administrativa, se turna a la Unidad Administrativa que corresponda la solicitud de acceso a la información, para que conforme a las facultades, atribuciones y funciones de la unidad administrativa que representa, emita respuesta.
7. ¿Entrega la información requerida? No/ Sí
8. Notifica a la Unidad de Transparencia la imposibilidad material o legal para atender la solicitud, casales de reserva o confidencialidad de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León
9. Sí, integra la información y documentos para dar atención a la solicitud, remite a la Unidad de Información.
10. Recibe respuesta del servidor público habilitado y la pone a disposición del solicitante.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 25 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

11. Finalmente, la persona solicitante recibe notificación de que la información solicitada está disponible o, en su caso, existe imposibilidad material o legal que limita su acceso.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 26 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

SOLICITUDES DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES

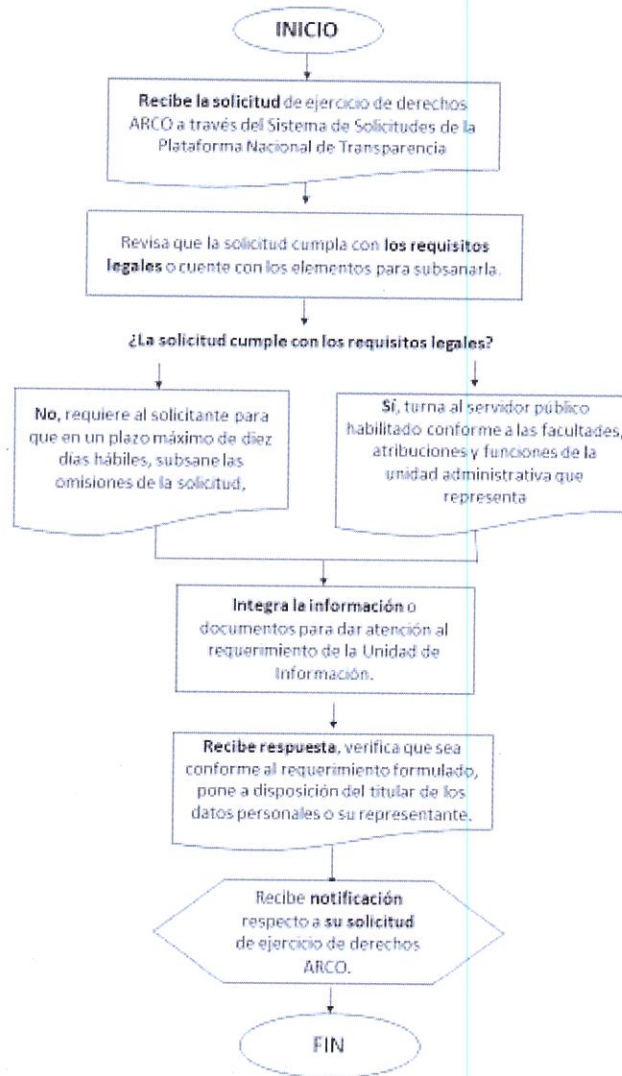
Objetivo: Garantizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (derechos ARCO) en posesión del Poder Legislativo, la portabilidad de los datos y limitación del tratamiento, conforme a las disposiciones aplicables en la materia.

Procedimiento

1. Recibe la solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través del Sistema de Solicitudes de la Plataforma Nacional de Transparencia), en la oficina de la Unidad de Transparencia, vía correo electrónico en la dirección oficial, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente o cualquier otro medio previsto en la normatividad aplicable.
2. Revisa que la solicitud cumpla con los requisitos legales o cuente con los elementos para subsanarla.
3. ¿La solicitud cumple con los requisitos legales? No/Sí.
4. No, requiere al solicitante para que en un plazo máximo de diez días hábiles, susbsane las omisiones de la solicitud, de no hacerlo se tendrá por presentado y quedará a salvo el derecho del particular para presentarla nuevamente
5. Sí, turna al servidor público habilitado que corresponda conforme a las facultades, atribuciones y funciones de la unidad administrativa que representa y que administra las bases de datos personales.
6. Integra la información o documentos para dar atención al requerimiento de la Unidad de Información, envía a ésta para su notificación al solicitante y dar acceso, rectificar, cancelar o al cese del tratamiento de datos personales
7. Recibe respuesta, verifica que sea conforme al requerimiento formulado, pone a disposición del titular de los datos personales o su representante.
8. Recibe notificación respecto a su solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 27 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

**SOLICITUDES DE DERECHOS DE ACCESO,
 RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS
 PERSONALES.**



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 28 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

CARGA DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN PORTALES

Los sujetos obligados pondrán a disposición del público y mantendrán actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas contemplados en el artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

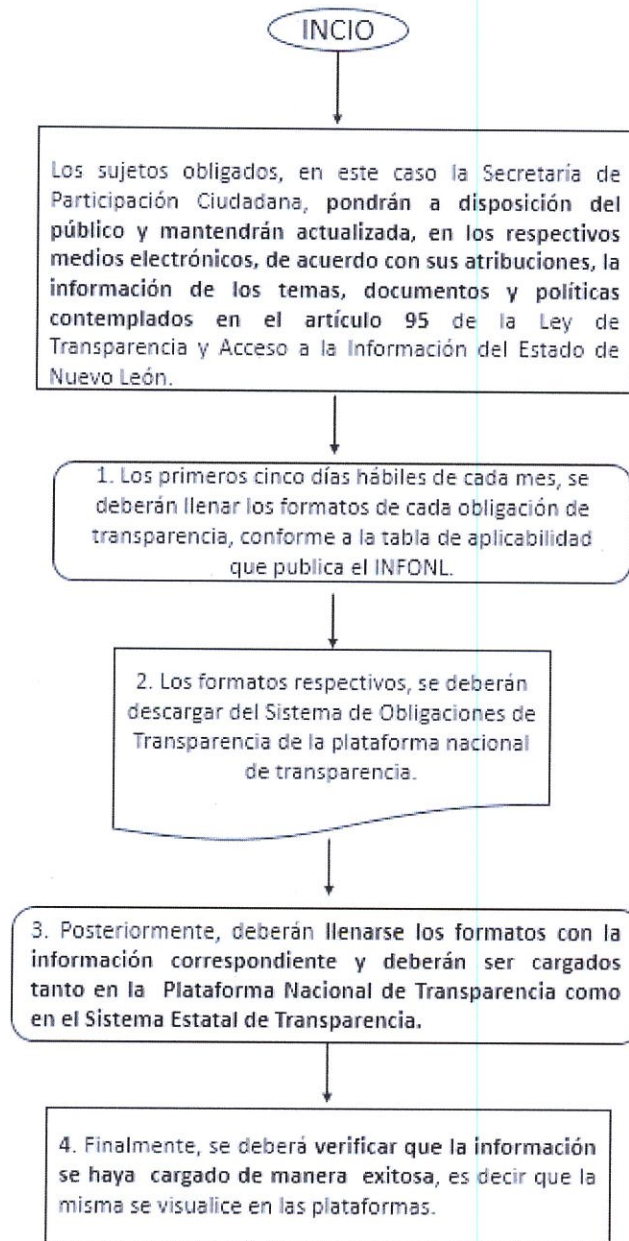
Procedimiento

1. Los primeros cinco días hábiles de cada mes, se deberán llenar los formatos de cada obligación de transparencia, conforme a la tabla de aplicabilidad que publica el INFONL.
2. Los formatos respectivos, se deberán descargar del Sistema de Obligaciones de Transparencia de la plataforma nacional de transparencia.
3. Posteriormente, deberán llenarse los formatos con la información correspondiente y deberán ser cargados tanto en la plataforma nacional de transparencia como en el sistema estatal de transparencia.
4. Finalmente, se deberá verificar que la información se haya cargado de manera exitosa, es decir que la misma se visualice en las plataformas.



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 29 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

CARGA DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA EN PORTALES



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 30 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTO DE INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

El INFONL, vigilará que las obligaciones de transparencia que publiquen los sujetos obligados cumplan con lo dispuesto en la Ley de Transparencia Estatal y demás disposiciones aplicables. En caso de que se determine que existe incumplimiento a lo previsto por la Ley y demás normatividad aplicable, se iniciará el Procedimiento de incumplimiento de obligaciones de transparencia.

1. Se notifica a la Secretaría, el acuerdo de inicio del Procedimiento de incumplimiento de obligaciones de transparencia, asignado un número de expediente y otorgando un plazo de 20 días hábiles para la contestación.
2. Durante el período ante mencionado, se deberán subsanar las observaciones, realizando la carga correspondiente en la plataforma nacional de transparencia.
3. Se elabora un Informe Justificado, en el que se notifique que se subsanaron las observaciones, adjuntando los acuses de carga de información correspondientes de la PNT.
4. Se envía el informe justificado al INFONL.
5. Una vez que se reciba el acuerdo de cumplimiento del procedimiento, se dará por finalizado el asunto y se procederá a su archivo.

RECURSO DE REVISIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Es el medio legal de defensa con el que cuentan las personas, para inconformarse de la respuesta o la omisión de esta, por parte de los sujetos obligados respecto a sus solicitudes de acceso a la información pública. Se sustancia ante el INFONL, y en el presente procedimiento la Secretaría de Participación Ciudadana sería el sujeto obligado responsable.

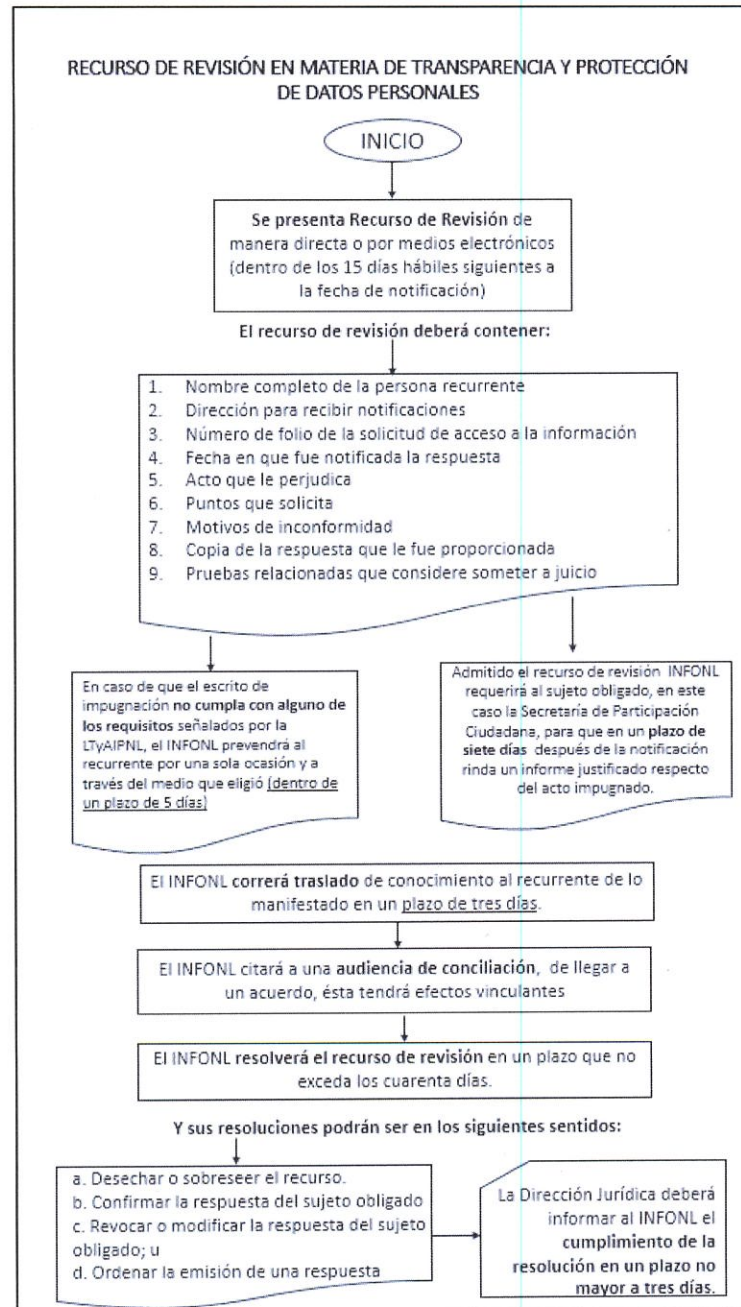
Procedimiento

1. El solicitante podrá interponer, por sí mismo o a través de su representante, de manera directa o por medios electrónicos, recurso de revisión dentro de los quince días siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta, o del vencimiento del plazo para su notificación.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 31 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

2. El recurso de revisión deberá contener el nombre completo de la persona recurrente, dirección para recibir notificaciones, número de folio de la solicitud de acceso a la información, la fecha en que fue notificada la respuesta, así como el acto que le perjudica y los puntos que solicita, agregando a su vez los motivos de inconformidad y anexando la copia de la respuesta que le fue proporcionada y pruebas relacionadas que considere someter a juicio, lo anterior de conformidad con la legislación aplicable.
3. En caso de que el escrito de impugnación no cumpla con alguno de los requisitos señalados por la LTyAIPNL, el INFONL prevendrá al recurrente por una sola ocasión y a través del medio que eligió, con el objeto de que subsane las omisiones dentro de un plazo de cinco días, apercibiendo al recurrente que en caso de no hacerlo, se desechará el recurso de revisión.
4. Admitido el recurso de revisión, el INFONL requerirá al sujeto obligado, en esta caso la Secretaría de Participación Ciudadana, para que en un plazo de siete días siguientes a la notificación rinda un informe justificado respecto del acto impugnado.
5. El INFONL correrá traslado de conocimiento al recurrente de lo manifestado en el informe justificado, a efecto de que manifieste lo que a derecho convenga en un plazo de tres días.
6. El INFONL citará a las partes (recurrente y sujeto obligado) a una audiencia de conciliación, en la que, de llegar a un acuerdo satisfactorio, ésta tendrá efectos vinculantes.
7. El INFONL resolverá el recurso de revisión en un plazo que no exceda los cuarenta días, contados a partir de la admisión del mismo. Y sus resoluciones podrán ser en los siguientes sentidos:
 - a. Desechar o sobreseer el recurso.
 - b. Confirmar la respuesta del sujeto obligado
 - c. Revocar o modificar la respuesta del sujeto obligado; u
 - d. Ordenar la emisión de una respuesta.
8. La Dirección Jurídica, en virtud de ser la Unidad de Transparencia de la Secretaría, deberá informar al INFONL el cumplimiento de la resolución en un plazo no mayor a tres días.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 32 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 33 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

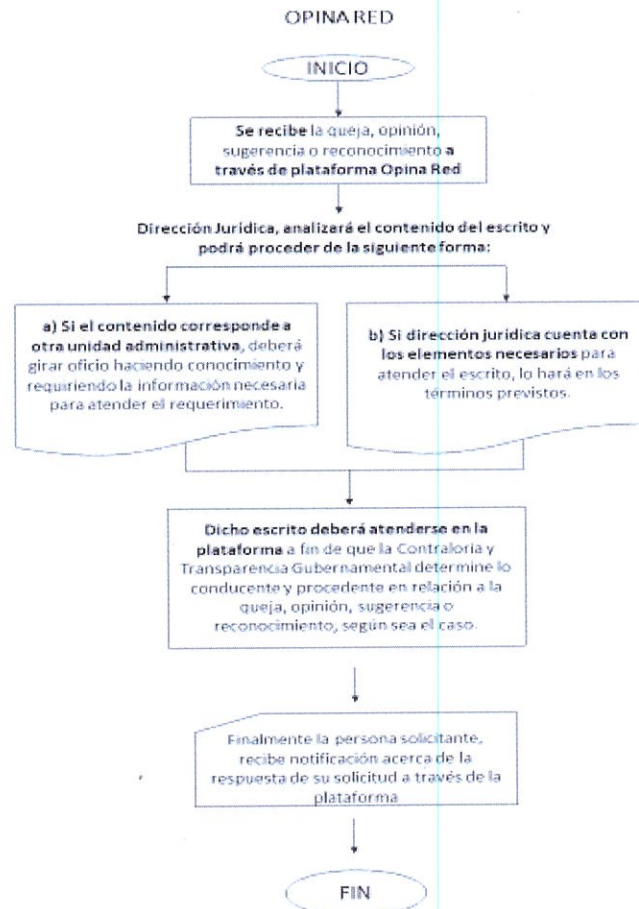
ATENCIÓN DE OPINIONES EN SISTEMA OPINARED

El sistema Opinared, es una plataforma electrónica operada por la Contraloría y Transparencia Gubernamental, que funciona a manera de buzón, mediante la cual las personas podrán presentar quejas, peticiones, sugerencias o bien reconocimientos sobre los servicios recibidos, las cuales se canalizarán a las autoridades competentes a través de este buzón, para asegurar su pronta respuesta.

Procedimiento

1. Se recibe la queja, opinión, sugerencia o reconocimiento a través del usuario habilitado de la Secretaría, en este caso, el Director Jurídico.
2. El personal de la Dirección Jurídica, analizará el contenido del escrito y podrá proceder de la siguiente forma:
 - a. Si el contenido que versa en el escrito, corresponde a otra unidad administrativa, deberá girar oficio haciendo de conocimiento a la unidad correspondiente el contenido y requiriendo la información necesaria para atender el requerimiento.
 - b. Si la dirección jurídica cuenta con los elementos necesarios para atender el escrito, lo hará en los términos previstos.
3. Dicho escrito deberá atenderse en la plataforma a fin de que la Contraloría y Transparencia Gubernamental determine lo conducente y procedente en relación a la queja, opinión, sugerencia o reconocimiento, según sea el caso.
4. Finalmente la persona solicitante, recibe notificación acerca de la respuesta de su solicitud que procederá así como una breve síntesis en respuesta a su opinión, sugerencia o reconocimiento emitida a través de la plataforma.

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 34 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------



Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 35 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

ATENCIÓN JURÍDICA.

Objetivo: El presente procedimiento está diseñado para atender las necesidades de las personas usuarias, quienes, podrán manifestar interés en recibir orientación y/o asesoría jurídica, como principal propósito, abordar de manera integral cualquier tipo de inquietud, duda o problemática que pueda surgir a nivel individual o colectivo. A través de estas atenciones, se busca facilitar a las personas interesadas una guía clara y estructurada sobre el camino a seguir para la resolución de dichas situaciones, garantizando en todo momento un enfoque personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada caso.

Procedimiento

- 1. Solicitar el Servicio:** Bastará la sola manifestación de las personas usuarias de recibir una orientación o asesoría respecto a una situación en particular, por medio de cualquiera de los canales de comunicación designados por la Dirección.
- 2. Recepción y Registro:** La Coordinación de Atención Jurídica, será la encargada de atender y registrar la solicitud correspondiente, registrando el nombre de la persona solicitante y demás información relevante referente a su caso y/o situación en particular.
- 3. Análisis:** La Coordinación de Atención analizará la inquietud, duda, problemática o sugerencia presentada, y determinará la mejor forma de abordarla según corresponda a la naturaleza de la situación.
- 4. Asignación de Asesoría Personalizada:** En función del análisis, y en caso de ser necesario se asignará personal competente quien proporcionará la asesoría jurídica de forma personalizada a fin de aclarar dudas y determinar una posible solución a su problema.
- 5. Limitaciones:** En caso de requerir el servicio de representación jurídica, es fundamental verificar que la persona solicitante no cuente con la representación de un abogado particular. En caso de contar con uno, deberá ser informado de que dicha representación deberá ser revocada para que la institución pueda dar seguimiento jurídico al caso, ya que las instituciones están impedidas para coadyuvar con representantes legales particulares.
- 6. Seguimiento y Resolución:** Durante el proceso, la Coordinación encargada de brindar la asesoría, realizará un seguimiento continuo para garantizar que las personas solicitantes reciban la atención al trámite requerido, en caso necesario, se brindarán indicaciones sobre los pasos adicionales a seguir y de ser candidato al trámite jurídico correspondiente se canalizará a la institución competente para su posible representación.
- 7. Cierre del Procedimiento:** Brindada la orientación, asesoría y/o asignación correspondiente, procederá al cierre formal y en el caso de que así se requiera, se elaborará un informe final detallado que incluirá las acciones ejecutadas, así como las

Clave de Manual de Procedimientos: MPDJ/SPC/01	Fecha de emisión: Julio 2023	Última versión: Diciembre 2024	Página: Página 36 de 36
---	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------

soluciones implementadas, con el fin de garantizar su documentación y el seguimiento del procedimiento.

El procedimiento se considerará **concluido** bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando se haya alcanzado una solución satisfactoria para las personas solicitantes.
2. Cuando se observe la falta de interés o respuesta por parte de las personas solicitantes.
3. Cuando las personas solicitantes manifiesten su deseo de no continuar con el servicio.

