

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Alumbrado Público





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc488323503)

[2. Objetivos del Manual 4](#_Toc488323504)

[3. Misión del Servicio 5](#_Toc488323505)

[4. Políticas Generales 6](#_Toc488323506)

[5. Inventario de Servicios 7](#_Toc488323507)

[6. Descripción de los Servicios 8](#_Toc488323508)

[6.1 Descripción Narrativa: Mantenimiento preventivo a luminarias 8](#_Toc488323509)

[6.1.1 Flujograma 10](#_Toc488323510)

[6.2 Descripción Narrativa: Mantenimiento correctivo a luminarias 12](#_Toc488323511)

[6.2.1 Flujograma 14](#_Toc488323512)

[6.3 Descripción Narrativa: Mantenimiento correctivo a circuitos 16](#_Toc488323513)

[6.3.1 Flujograma 18](#_Toc488323514)

[6.4 Descripción Narrativa: Instalación de alumbrado público en colonias 20](#_Toc488323515)

[6.4.1 Flujograma 22](#_Toc488323516)

[6.5 Descripción narrativa: Valoración de daños por siniestro 24](#_Toc488323517)

[6.5.1 Flujograma 26](#_Toc488323518)

[6.6 Descripción Narrativa: Aprobación de la factibilidad de proyectos de alumbrado público en fraccionamientos nuevos 28](#_Toc488323519)

[6.6.1 Flujograma 31](#_Toc488323520)

[7. Directorio 34](#_Toc488323521)

[8. Glosario 35](#_Toc488323522)

[9. Anexos 36](#_Toc488323523)

[10. Autorizaciones 37](#_Toc488323524)

# Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.-la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad-prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.-dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos. Para ello, la Dirección de Alumbrado Público elaboró el Manual de Servicios de Alumbrado Público.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la Dirección de Alumbrado Público cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio público de alumbrado con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Mantener y ampliar la infraestructura de alumbrado público con niveles óptimos de calidad y servicio, comprometidos a satisfacer las expectativas de los usuarios, impulsando el trabajo en equipo y el desarrollo integral de la dependencia, apegados a un marco legal.**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-La prestación del servicio se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

6.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

7.- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

8.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Dirección de Alumbrado Público | Mantenimiento preventivo a luminarias | Ciudadanía |
| Mantenimiento correctivo a luminarias |
| Mantenimiento correctivo a circuitos |
| Instalación de alumbrado público en colonias |
| Valoración de daños por siniestro |
| Aprobación de proyectos de fraccionamientos nuevos | Constructoras |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Mantenimiento preventivo a luminarias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Mantenimiento preventivo a luminarias | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El mantenimiento preventivo a luminarias se caracteriza por la reposición de material eléctrico que conforma las luminarias antes de llegar al fin de su vida útil para evitar que se apague la luminaria. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Área técnica y área operativa. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Seguimiento administrativo del área técnica y operativa respecto de las fechas de instalación de las partes eléctricas o electrónicas que forman parte de la luminaria. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/01 | Mantenimiento preventivo a luminarias | 1 | Analizar información. |
| 2 | Realizar orden de trabajo. |
| 3 | Recibir orden de trabajo. |
| 4 | Ejecutar y supervisar orden de trabajo. |
| 5 | Recibir reporte de trabajo y archivar información. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento Preventivo a luminarias | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Analizar información | **1** | 1.1 Analiza programa de trabajo por prioridad. | Jefe(a) de Área | Programa | Prioridad de los trabajos a realizar |
| Realizar orden de trabajo | **2** | 2.1 Realiza orden de trabajo y turna al Área Operativa. | Jefe(a) de Área | Prioridad de los trabajos a realizar | Orden de trabajo |
| Recibir orden de trabajo | **3** | 3.1 Recibe orden de trabajo, determina material a utilizar y asigna personal. | Oficial Electricista | Orden de trabajo | Material a utilizar y asignación de personal |
| Ejecutar y supervisar orden de trabajo | 4 | 4.1 Recaba material, realiza mantenimiento y captura memoria fotográfica. | Auxiliar Electricista y/o Cabo Electricista | Material a utilizar y personal | Mantenimiento y captura de memoria fotográfica |
| 4.2 Realiza y turna reporte de trabajo. | Auxiliar Electricista y/o Cabo Electricista | Mantenimiento y captura de memoria fotográfica | Reporte de trabajo |
| 4.3 Recibe reporte de trabajo, realiza supervisión y turna si no hay inconsistencias. | Oficial Electricista | Reporte de trabajo | Supervisión |
| 4.4 Si hay inconsistencias, notifica al Auxiliar Electricista y/o Cabo Electricista. | Oficial Electricista | Supervisión | Notificación |
| Recibir reporte de trabajo y archivar información | 5 | 5.1 Recibe reporte de trabajo y archiva. | Secretaria(o) | Reporte de trabajo | Archivo |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE ALUMBRADO** | | | |
| Jefe(a) de Área | Oficial Electricista | Auxiliar Electricista y/o Cabo electricista | Secretaria(o) |
| Realiza orden de trabajo y turna área operativa  NO  Analiza programa de trabajo por prioridad  INICIO | Recibe orden de trabajo, determina material y asigna al personal.  Notifica al auxiliar  ¿Hay inconsistencias?  A  Realiza supervisión  Recibe reporte de trabajo | Turna reporte  SI  Realiza y turna reporte de trabajo  Recaba material, realiza mantenimiento y captura memoria fotográfica | FIN  A  Recibe reporte y archiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 24 horas. |
| **Horario:** | Se labora en tres turnos: 08:00 a 14:00 horas; 14:00 a 20:00 horas y de 20:00 a 02:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: Mantenimiento correctivo a luminarias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Mantenimiento correctivo a luminarias | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Reparación de luminarias dañadas. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La ciudadanía en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Atención Ciudadana y Dirección de Alumbrado Público. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Reporte ciudadano por medio escrito, verbal y/o electrónico que incluya:   * Nombre del usuario * Teléfono * Domicilio del usuario (calle, número y colonia) * Ubicación de la luminaria dañada(calle, número, colonia, referencias) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/02 | Mantenimiento correctivo a luminarias. | **1** | Realizar reporte. |
| **2** | Recibir reporte. |
| **3** | Elaborar orden de trabajo y entregar al área operativa. |
| **4** | Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades de trabajo. |
| **5** | Realizar trabajo de reparación de luminaria. |
| **6** | Registrar servicio realizado y archivar información. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento correctivo a luminarias. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar reporte. | **1** | 1.1 Realiza reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina) | Ciudadano(a) | Luminaria dañada | Reporte |
| Recibir reporte. | **2** | 2.1 Recibe reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina) y genera número de reporte. | Atención  Ciudadana | Reporte | Número de reporte |
| Elaborar orden de trabajo y entregar a Dirección de Alumbrado Público. | **3** | 3.1 Elabora orden trabajo y registra en base de datos del sistema de reportes. | Atención  Ciudadana | Número de reporte | Orden de trabajo |
| 3.2 Turna orden de trabajo a Dirección de Alumbrado Público. | Atención  Ciudadana | Orden de trabajo | Orden de trabajo turnada |
| Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades de trabajo. | **4** | 4.1 Recibe, analiza y turna las órdenes de trabajo, clasifica por zona operativa y asigna prioridades de trabajo. | Director(a) de Área | Orden de trabajo | Orden de trabajo clasificada |
|  | 4.2Recibe orden de trabajo, conforma y entrega paquete de trabajo al área operativa. | Jefe(a) de Departamento | Orden de trabajo clasificada | Paquete de trabajo |
| Realizar trabajos de reparación de luminaria. | **5** | 5.1. Recibe paquete de trabajo y ejecuta trabajos de mantenimiento correctivo a luminaria, con memoria fotográfica. | Auxiliar/Cabo Electricista /peón | Paquete de trabajo | Mantenimiento correctivo a luminaria con memoria fotográfica |
| 5.2. Elabora y turna reporte de trabajo. | Auxiliar/Cabo Electricista /peón | Mantenimiento correctivo a luminaria | Reporte de trabajo |
| 5.3 Recibe reporte de trabajo, realiza supervisión y turna si no hay inconsistencias. | Jefe(a) de Departamento | Reporte de trabajo | Supervisión |
| 5.4 Si hay inconsistencias, notifica a Auxiliar/Cabo Electricista /peón. | Jefe(a) de Departamento | Supervisión | Notificación |
| Registrar servicio realizado y archivar información. | **6** | 6.1 Recibe reporte de trabajo y registra servicio realizado. | Secretaria(o) | Reporte de trabajo | Registro de servicio realizado |
| 6.2Genera oficio de respuesta, turna a Atención Ciudadana y archiva. | Secretaria(o) | Registro de servicio realizado | Oficio de respuesta y archivo |
| 6.3 Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a). | Atención Ciudadana | Oficio de respuesta | Contacto con ciudadano(a) |
| 6.4 Recibe respuesta de servicio atendido. | Ciudadano(a) | respuesta | Servicio atendido |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPENDENCIA** | **DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | |
| Ciudadano(a) | Atención Ciudadana | Director(a) | Jefe(a) de Departamento | Auxiliar | Secretaria(o) |
| FIN  Recibe respuesta de servicio atendido  Realiza reporte  INICIOO | C  Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a)  Elabora orden de trabajo, registra en sistema y turna  Recibe reporte y genera número de reporte | NO  Recibe, analiza, turna las ordenes, clasifica zona y asigna prioridades | ¿Hay inconsistencias?  Turna reporte de trabajo  B  A  Notifica al Auxiliar  Recibe reporte y realiza supervisión  Recibe orden de trabajo conforma y entrega paquete a área operativa | SI  A  Elabora y turna reporte de trabajo  Recibe paquete y ejecuta trabajo | C  Genera oficio de respuesta, turna y archiva  B  Recibe reporte de trabajo y registra servicio |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 24 horas. |
| **Horario:** | Se labora en tres turnos: 08:00 a 14:00 horas; 14:00 a 20:00 horas y de 20:00 a 02:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: Mantenimiento correctivo a circuitos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Mantenimiento correctivo a circuitos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Reparación de circuito de alumbrado público dañado o apagado. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Atención Ciudadana y la Dirección de Alumbrado Público. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Reporte ciudadano por medio escrito, verbal y/o electrónico que incluya:   * Nombre del usuario * Teléfono * Domicilio del usuario (calle, número y colonia) * Ubicación de luminarias dañadas (calle, número, colonia, referencias) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/03 | Mantenimiento correctivo a circuitos | **1** | Realizar reporte |
| **2** | Recibir reporte en el área de Atención Ciudadana. |
| **3** | Elaborar orden de trabajo y entregar al área operativa. |
| **4** | Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades de trabajo. |
| **5** | Realizar trabajo de reparación de circuito |
| **6** | Registrar servicio realizado y archivar información. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento correctivo a circuitos | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar reporte. | **1** | 1.1 Realiza reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina) | Ciudadano(a) | Luminarias o circuito dañado | Reporte |
| Recibir reporte. | **2** | 2.1 Recibe reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina) y genera número de reporte. | Atención  Ciudadana | Reporte | Número de reporte |
| Elaborar orden de trabajo y entregar a Dirección de Alumbrado Público. | **3** | 3.1 Elabora orden trabajo y registra en base de datos del sistema de reportes. | Atención  Ciudadana | Número de reporte | Orden de trabajo |
| 3.2 Turna orden de trabajo a Dirección de Alumbrado Público. | Atención  Ciudadana | Orden de trabajo | Orden de trabajo turnada |
| Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades de trabajo. | **4** | 4.1 Recibe, analiza y turna las órdenes de trabajo; clasifica por zona operativa y asigna prioridades de trabajo. | Director(a) de Área | Orden de trabajo | Orden de trabajo clasificada |
|  | 4.2Recibe orden de trabajo, conforma y entrega paquete de trabajo al área operativa. | Jefe(a) de Departamento | Orden de trabajo clasificada | Paquete de trabajo |
| Realizar trabajos de reparación de circuitos. | **5** | 5.1. Recibe paquete de trabajo y ejecuta trabajos de mantenimiento correctivo a circuitos, con memoria fotográfica. | Auxiliar/Cabo Electricista /peón | Paquete de trabajo | Mantenimiento correctivo con memoria fotográfica |
| 5.2. Elabora y turna reporte de trabajo. | Auxiliar/Cabo Electricista /peón | Mantenimiento correctivo a circuitos. | Reporte de trabajo |
| 5.3 Recibe reporte de trabajo, realiza supervisión y turna si no hay inconsistencias. | Jefe(a) de Departamento | Reporte de trabajo | Supervisión |
| 5.4 Si hay inconsistencias, notifica a Auxiliar/Cabo Electricista /peón. | Jefe(a) de Departamento | Supervisión | Notificación |
| Registrar servicio realizado y archivar información. | **6** | * 1. Recibe reporte de trabajo, registra servicio realizado y genera oficio de respuesta. | Secretaria(o) | Reporte de trabajo | Registro de servicio realizado y oficio de respuesta |
| 6.2Turna oficio de respuesta a Atención Ciudadana y archiva | Secretaria(o) | Oficio de respuesta | archivo |
| 6.3 Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a) | Atención Ciudadana | Oficio de respuesta | Contacto a ciudadano(a) |
| 6.4Recibe respuesta de servicio atendido. | Ciudadano(a) | Contacto | Servicio atendido |
|  |  |
|  |  |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPENDENCIA** | **DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | |
| Ciudadano(a) | Atención Ciudadana | Director(a) | Jefe(a) de Departamento | Auxiliar | Secretaria(o) |
| FIN  Realiza reporte  INICIO  Recibe respuesta de servicio atendido | C  Elabora orden de trabajo, registra reporte y turna  Recibe reporte y genera número de reporte  Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a) | NO  Recibe, analiza y turna órdenes de trabajo, clasifica zona operativa y asigna prioridades | A  Notifica al Auxiliar  ¿Hay inconsistencias?  B  Turna reporte de trabajo  Recibe reporte de trabajo y realiza supervisión  Recibe orden de trabajo, conforma y entrega orden de trabajo a área operativa | A  SI  Recibe paquete de trabajo, ejecuta trabajo de mantenimiento correctivo a circuitos con memoria fotográfica  Elabora y turna reporte | Recibe reporte de trabajo, genera oficio de respuesta y turna  C  B |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 48 horas. |
| **Horario:** | Se labora en tres turnos de: 09:00 a 14:00 horas, 14:00 a 20:00 horas y de 20:00 a 02:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.4 Descripción Narrativa: Instalación de alumbrado público en colonias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Instalación de alumbrado público en colonias | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Instalación de alumbrado público nuevo o complementario en colonias, fraccionamientos o vialidades. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La ciudadanía en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Atención Ciudadana y Dirección de Alumbrado Público. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Reporte ciudadano por medio escrito, verbal y/o electrónico que incluya:   * Nombre del usuario * Teléfono * Domicilio del usuario (calle, número y colonia)   Ubicación de luminarias dañadas (calle, número, colonia, referencias). | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/04 | Instalación de alumbrado público en colonias | **1** | Realizar reporte |
| **2** | Recibir reporte. |
| **3** | Elaborar orden de trabajo y turnar a Dirección de Alumbrado Público. |
| **4** | Elaborar proyecto, anexar a la orden de trabajo y turnar. |
| **5** | Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades. |
| **6** | Realizar trabajo de infraestructura |
| **7** | Registrar servicio realizado y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación de alumbrado público en colonias. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar reporte. | **1** | 1.1 Realiza reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina) | Ciudadano(a) | Necesidad de alumbrado | Reporte |
| Recibir reporte. | **2** | 2.1 Recibe reporte (por escrito, vía telefónica o electrónica o reporte personalizado en oficina), y genera número de reporte. | Atención  Ciudadana | Reporte | Número de reporte |
| Elaborar orden de trabajo y turnara Dirección de Alumbrado Público. | **3** | 3.1 Elabora orden trabajo y registra en base de datos del sistema de reportes. | Atención  Ciudadana | Número de reporte | Orden de trabajo |
| 3.2 Turna orden de trabajo a Dirección de Alumbrado Público. | Atención  Ciudadana | Orden de trabajo | Orden de trabajo turnada |
| Elaborar proyecto, anexar a la orden de trabajo y turnar. | **4** | 4.1 Reciben orden de trabajo y elaboran proyecto | Director(a) de Área  Jefe(a) de Área Técnica | Orden de trabajo | Proyecto de instalación de Alumbrado Público. |
| Clasificar y programar orden de trabajo por zonas y prioridades. | **5** | 5.1 Recibe y analiza proyecto de instalación de alumbrado público, clasifica por zona operativa y asigna prioridades de trabajo. | Jefe(a) de Departamento | Proyecto de instalación de Alumbrado Público. | Asignación de prioridades |
| 5.2Conforma y entrega paquete de trabajo al Área Operativa. | Jefe(a) de Departamento | Asignación de prioridades | Paquete de trabajo |
| Realizar trabajos de infraestructura | **6** | 6.1. Recibe paquete de trabajo y ejecuta trabajos de instalación de Alumbrado Público, con memoria fotográfica. | Oficial Electricista, Auxiliar Electricista Cabo Electricista, Peón | Paquete de trabajo | Instalación de alumbrado con memoria fotográfica |
| 6.2 Elabora y turna reporte de trabajo. | Oficial Electricista, Auxiliar Electricista Cabo Electricista, Peón | Instalación de alumbrado | Reporte de trabajo |
| 6.3 Recibe reporte de trabajo, realiza supervisión y turna si no hay inconsistencias. | Jefe(a) de Departamento | Reporte de trabajo | Supervisión |
| 6.4 Si hay inconsistencias, notifica a Oficial Electricista, Auxiliar Electricista Cabo Electricista, Peón | Jefe(a) de Departamento | Supervisión | Notificación |
| Registrar servicio realizado y archivar. | **7** | 7.1 Recibe reporte de trabajo y registra servicio realizado por el área operativa. | Secretaria(o) | Servicio realizado | Registro de servicio realizado |
| 7.2Genera oficio de respuesta, turna y archiva | Secretaria(o) | Registro de servicio realizado | Oficio de respuesta y archivo |
| 7.3 Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a). | Atención  Ciudadana | Oficio de respuesta | Servicio atendido |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPENDENCIA** | **DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | |
| Ciudadano(a) | Atención Ciudadana | Director(a) | Jefe(a) de Departamento | Oficial, cabo y peón electricista | Secretaria(o) |
| Realiza reporte  FIN  Recibe respuesta de servicio atendido  INICIO | Recibe oficio de respuesta y contacta a ciudadano(a)  C  Recibe reporte elabora orden, turna y registra | NO  Elabora proyecto y turna | B  Turna reporte  A  Notifica a Auxiliar  ¿Hay inconsistencias?  Recibe reporte con memoria y realiza supervisión  Entrega paquete de trabajo al área operativa  Clasifica y programa orden de trabajo por zona y prioridad | SI  A  Recibe paquete y ejecuta trabajos  Elabora y turna reporte con memoria fotográfica | C  Recibe reporte y registra servicio  Genera oficio de respuesta, turna y archiva  B |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. La economía o bajo del costo del servicio. 4. El objeto y propósito del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | De 3 a 10 días dependiendo de la urgencia del trabajo y la existencia del material. |
| **Horario:** | Se labora en dos turnos: 08:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 20:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5 Descripción narrativa: Valoración de daños por siniestro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Valoración de daños por siniestro. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público. |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Supervisión del área técnica al sitio del siniestro para valoración de daños a petición de la Dirección Jurídica. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Dirección de Alumbrado Público y Dirección Jurídica (Sindicatura). | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Oficio de la Secretaría de Movilidad y de la Dirección Jurídica (Sindicatura) solicitando valoración de daños ocasionados a la infraestructura de alumbrado público. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/05 | Valoración de daños por siniestro | 1 | Realizar solicitud. |
| 2 | Recibir oficio. |
| 3 | Turnar oficio al área técnica y realizar valoración de daños. |
| 4 | Elaborar y entregar oficio de contestación a Dirección Jurídica. |
| 5 | Recibir oficio de contestación |
| 6 | Registrar valoración realizada y archivar información. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Valoración de daños por siniestro. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar solicitud | **1** | 1.1 Realiza y presenta solicitud mediante oficio. | Dirección  Jurídica | Daños por siniestro al alumbrado público | Oficio |
| Recibir oficio. | **2** | 2.1 Recibe oficio. | Secretaria(o) | Oficio | Acuse de recibo |
| 2.2 Realiza oficio interno para solicitar valoración de daños al alumbrado público. | Secretaria(o) | Acuse de recibo | Oficio de solicitud |
| 2.3Registra en base de datos del sistema de reportes y turna al área técnica. | Secretaria(o) | Oficio de solicitud | Registro en base de datos |
| Turnar oficio al área técnica y realizar valoración de daños. | **3** | 3.1 Recibe oficio, organiza por prioridad, asigna personal e instruye realizar supervisión. | Jefe(a) de Departamento | Oficio de solicitud | Supervisión |
| 3.2 Recibe instrucción, realiza supervisión y genera documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica. | Jefe(a) de Área | Supervisión | Documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica |
| 3.3 Entrega documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica al Jefe de Departamento. | Jefe(a) de Área | Documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica | Documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica turnado |
| Elaborar y entregar oficio de contestación a Dirección Jurídica. | **4** | 4.1 Recibe documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica y elabora y turna oficio de contestación. | Jefe(a) de Departamento | Documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica | Oficio de contestación |
| Recibir oficio de contestación | **5** | 5.1 Recibe oficio de contestación. | Dirección  Jurídica | Oficio de contestación | Solicitud atendida y acuse de recibido |
| Registrar valoración realizada y archivar información. | **6** | 6.1 Recibe acuse de recibido por parte de la Dirección Jurídica. | Secretaria(o) | Acuse de recibido | Solicitud atendida |
| 6.2 Actualiza base de datos y archiva información. | Secretaria(o) | Solicitud Atendida | Archivo |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | |
| Dirección Jurídica | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Jefe(a) de Área |
| Recibe oficio de contestación  Realiza y presenta solicitud  INICIO | Recibe oficio, y elabora oficio interno para solicitar valoración de daños  Registra en base de datos y turna  Actualiza base de datos y se archiva información.  FIN  Recibe copia de oficio de respuesta con sello de recepción por parte de la Dirección Jurídica | Recibe documento de respuesta y elabora y turna oficio de contestación  Recibe oficio, organiza por prioridad, asigna personal e instruye supervisión | Recibe instrucción y realiza supervisión  Genera y entrega documento de respuesta con cuantificación de daños y memoria fotográfica |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 48 horas. |
| **Horario:** | Se labora en un turno: 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.6 Descripción Narrativa: Aprobación de la factibilidad de proyectos de alumbrado público en fraccionamientos nuevos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Aprobación de la factibilidad de proyectos de alumbrado público en fraccionamientos nuevos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Alumbrado Público |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Son revisados los planos de obra eléctrica para construcción de alumbrado público en nuevos fraccionamientos y autorizados con base en reglamentos y normas vigentes. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Desarrolladores y fraccionamientos autorizados del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Alumbrado Público y la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad, y de forma externa, la Comisión Federal de Electricidad. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Presentar proyecto por escrito y electrónico.  Factibilidad de la Comisión Federal de Electricidad. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CGSPM/DAP 03/06 | Aprobación de la factibilidad de proyectos de alumbrado público en fraccionamientos nuevos. | **1** | Solicitar dictamen de factibilidad y viabilidad de proyecto de alumbrado público (revisión de planos de obra eléctrica) |
| **2** | Recibir proyecto. |
| **3** | Registrar proyecto y entregar al área técnica. |
| **4** | Recibir proyecto y analizar. |
| **5** | Autorizar aplicación de proyecto en campo. |
| **6** | Generar oficio de aprobación de factibilidad de proyecto. |
|  |  | **7** | Notificar al desarrollador y archivar expediente aprobado. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Aprobación de proyectos de alumbrado público en fraccionamientos nuevos | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAP 03/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Alumbrado Público | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Solicitar dictamen de factibilidad y viabilidad de proyecto de alumbrado público | **1** | 1.1 Solicita factibilidad de proyecto de alumbrado público. | Desarrollador(a)/Constructor(a) | Proyecto | Solicitud |
| Recibir proyecto. | **2** | 2.1 Recibe proyecto y solicitud por parte del desarrollador(a). | Secretaria(o) | Solicitud | Proyecto recibido |
| Registrar proyecto y entregar al área técnica. | **3** | 3.1 Registra en base de datos del sistema de reportes, datos del proyecto. | Secretaria(o) | Proyecto | Registro de Proyecto |
| 3.2 Turna proyecto al Área Técnica. | Secretaria(o) | Registro de Proyecto | Proyecto turnado |
| Recibir y analizar proyecto. | **4** | 4.1 Recibe y analiza proyecto. | Jefe(a) de Área | Proyecto | Proyecto analizado |
| 4.2 Si hay inconsistencias en el proyecto, notifica a Desarrollador(a). | Jefe(a) de Área | Proyecto analizado | Notificación |
| 4.3 Si no hay inconsistencias, turna proyecto analizado para recabar firma de Jefe(a) de Departamento. | Jefe(a) de Área | Proyecto analizado | Recabar firma |
| 4.4 Recibe proyecto analizado y firma de validado. | Jefe(a) de Departamento | Proyecto analizado | Firma de validación |
| Autorizar aplicación de proyecto en campo. | **5** | 5.1. Recibe proyecto validado y firmado por área técnica para recabar firma de Director(a). | Secretaria(o) | Proyecto validado y firmado por Dpto. Técnico | Recabar firma de Director |
| 5.2 Firma proyecto para autorización de construcción en campo y turna a secretaria(o). | Director(a) de Área | Firma de Director | Proyecto autorizado |
| Generar oficio de aprobación de factibilidad de proyecto. | **6** | 6.1. Recibe proyecto autorizado y genera oficio de aprobación de factibilidad y turna a Director(a) para firma. | Secretaria(o) | Proyecto autorizado | Oficio de aprobación de factibilidad |
| 6.2. Recibe oficio, firma y turna. | Director(a) | Oficio de aprobación de factibilidad | Oficio firmado y turnado |
| 6.3 Recibe y envía oficio y proyecto a la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad con copia para desarrollador. | Secretaria(o) | Oficio y proyecto | Copia para desarrollador |
| 6.4 Recibe oficio y proyecto. | Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad | Oficio y proyecto | Acuse de recibido |
| Notificar al desarrollador y archivar expediente aprobado. | **7** | 7.1 Recibe copia de oficio de aprobación de factibilidad y proyecto. | Desarrollador(a) | Oficio de aprobación de factibilidad y proyecto | Acuse de recibido |
| 7.2 Registra en base de datos como proyecto nuevo de fraccionamiento y archiva expediente. | Secretaria(o) | Base de datos | Archivo |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **usuario** | **dirección de alumbrado público** | | | |
| Desarrollador(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Jefe(a) de Departamento | Director(a) |
| Recibe notificación  Solicita factibilidad de proyecto  INICIO | .  Recibe proyecto autorizado, genera oficio de aprobación de factibilidad y turna  Recibe proyecto autorizado y firmado por área técnica para recabar firma de Director(a)  Recibe registra y turna proyecto | Notifica al desarrollador  Recibe y analiza proyecto  SI  Turna proyecto para recabar firma | NO  Turna proyecto  Recibe y firma de validado  ¿Hay inconsistencias? | 1  Recibe oficio, firma y turna  Recibe y firma proyecto para autorización de construcción y turna |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **usuario** | **dirección de alumbrado público** | | | | **dependencia** |
| Desarrollador(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área | Jefe(a) de Departamento | Director(a) | CGGIC |
| FIN  Recibe copia de oficio de aprobación de factibilidad y proyecto | Registra en base de datos como proyecto nuevo de fraccionamiento y archiva expediente  Recibe y envía oficio y proyecto a la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad con copia para desarrollador  FIN  1 |  |  |  | Recibe oficio y proyecto  FIN |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 5 días. |
| **Horario:** | Se labora en un turno: 09:00 horas a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los desarrolladores de conformidad los reglamentos y normas vigentes; así como buscar la mejora y calidad en la prestación del servicio. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servicios** | | **Cargo y Área**  **Responsable** | **Teléfono** |
| Mantenimiento preventivo a luminarias | Jefe(a) de Departamento Técnico | 3562-7030 |
| Mantenimiento correctivo a luminarias | Jefe(a) de  Operativo |
| Mantenimiento correctivo a circuitos |
| Instalación de alumbrado público en colonias | Jefe(a) Operativo  Jefe(a) de Área  Director(a) |
| Valoración de daños por siniestro | Jefe(a) de Área  Director(a) |
| Aprobación de proyectos de fraccionamientos nuevos | Jefe(a) de Área |

# 8. Glosario

**Mantenimiento preventivo**: es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

**Mantenimiento correctivo:** aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

**Luminarias:** son dispositivos que transforman una energía eléctrica o química en energía lumínica.

**Circuito:** Es un tendido de cableado eléctrico que conecta las luminarias entre si y mediante un dispositivo llamado control se encienden o se apagan en automatico una serie de luminarias.

**Instalación:** El término instalación se relaciona con el acto de instalar, que supone colocar, arreglar o disponer determinados elementos para que funcionen o que cumplan ciertos objetivos.

**Valoración por daños:** Daño es todo menoscabo material o moral que sufre una persona, ya en sus bienes naturales, ya en su propiedad o en su patrimonio, causado en contravención a una norma jurídica, y por el cual ha de responder otra.

**Siniestro:** Suceso, especialmente incendio, naufragio, choque, etc., que produce un daño o una pérdida importantes a una persona o a algo que ella posee.

**Proyecto de alumbrado público:** Cualquier plan de trabajo que elabore la Dirección de Alumbrado Público para la mejora, sustitución o mantenimiento a la infraestructura de Alumbrado Público

**Aprobación de factibilidad:** Término brindado a un oficio relacionado para la aprobación de un proyecto eléctrico y su ejecución, basado en leyes y reglamentos vigentes en la republica mexicana.

**Constructora:** Que construye, especialmente si se dedica a la construcción de obras de arquitectura o ingeniería.

# 9. Anexos

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Ing. Jorge Solano González  (Jefe de Departamento Técnico) | Juan Francisco Flores Corona  Director de Alumbrado Público |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |