



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Alumbrado Público

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP Año de elaboración: 2021.
--	--	---

Manual de Procedimientos

Dirección de Alumbrado Público

Clave: CU.CM/MP.009/DAP

AUTORIZACIONES		
Elaboró:  Victor Hugo Tepoxtecatl Mendoza VHTM Auxiliar de área	Validez  Maria de los Angeles Pérez Yllanes DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO Titular de la Dirección de Alumbrado Público, PUEBLA. 2021-2024	Autorizo:  Eva Sánchez Mendieta ESM CONTRALORIA MUNICIPAL Titular de Contraloría Municipal CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021 - 2024

	Índice	Página
I.	Introducción.	3
II.	Objetivo.	4
III.	Marco Jurídico.	4
IV.	Descripción de los procedimientos en general. 1. Solicitud del servicio de alumbrado público. 2. Ejecución de los trabajos de alumbrado público.	4
V.	Ficha de los procedimientos en particular.	5
1.	Ficha de procedimientos de solicitud del servicio de alumbrado público.	5
1.1	Diagrama de flujo de solicitud del servicio de alumbrado público.	7
2.	Ficha de procedimientos de ejecución de los trabajos de alumbrado público.	8
2.1	Diagrama de flujo de los trabajos de alumbrado público.	10
VI.	Glosario de Términos.	11

	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene la descripción detallada de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo durante los diversos procesos previstos entorno a los servicios de alumbrado público por parte de la Dirección de Alumbrado Público, usando este manual como herramienta para llevar a cabo de manera eficiente y eficaz los procesos internos en el desarrollo del cumplimiento de las atribuciones de la Dirección, buscando evitar deficiencias en la ejecución de estos. Como parte de la finalidad que se pretende a través de este manual, es controlar la efectividad de los procesos, además, el personal del departamento estará debidamente informado sobre los procedimientos a seguir en las actividades que se requieran para mantener un buen funcionamiento y dar continuidad al trabajo que se desarrolle.

Por otra parte, se lleva a cabo la descripción de cada procedimiento en este manual, de tal manera que se logren y se realicen las actividades planeadas de la mejor manera posible y siempre brindando un excelente servicio al contribuyente.

A través del presente manual, se pretende que los servidores públicos adscritos a esta dirección identifiquen de manera rápida y asertiva los procedimientos a seguir en cada uno de los tramites solicitados por los contribuyentes, lo que permitirá brindar servicios de forma más rápida y de calidad a los ciudadanos evitando así el descontento social.

	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

II. OBJETIVO

Determinar los procesos y procedimientos necesarios para la atención de fallas, reportes, siniestros e instalaciones y en general cualquier tipo de servicio en materia de Alumbrado Público.

III. MARCO JURÍDICO

1. Federal.
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Ley de la Comisión Federal de Electricidad.
2. Estatal.
 - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
3. Municipal.
 - Ley Orgánica Municipal.
 - Ley de Ingresos del Municipio de Cuautlancingo.
 - Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.
 - Reglamento de Servicios Públicos del Municipio de Cuautlancingo.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

- 1 Solicitud del servicio de alumbrado público.
- 2 Ejecución de los trabajos de alumbrado público.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR

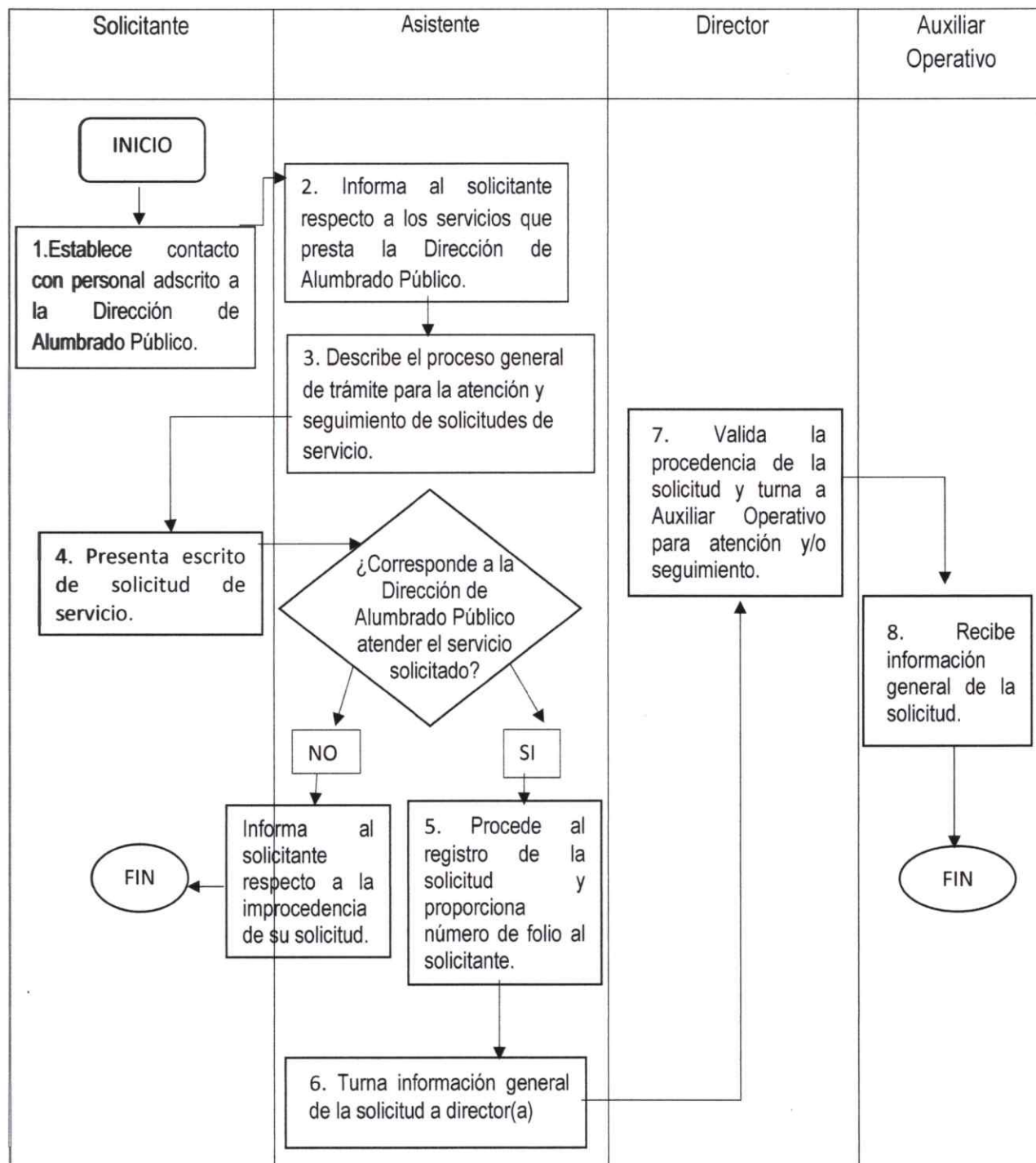
1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Solicitud de los servicios de alumbrado público.			
Objetivo:	Identificar el procedimiento inicial para solicitar algún tipo de servicio referente al Alumbrado Público.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley Orgánica Municipal. Ley de Ingresos. Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
Políticas de Operación:	Ser residente del Municipio de Cuautlancingo. Ser mayor de edad. Acreditar su personalidad a través de un documento oficial de identificación.			
Tiempo promedio de gestión:	De 3 a 5 días hábiles.			
Descripción del procedimiento:	Procedimiento mediante el cual, el ciudadano establece contacto con la Dirección de Alumbrado Público para solicitar algún tipo de servicio referente al Sistema de Alumbrado Público.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Solicitante	1	Establece contacto con personal adscrito a la Dirección de Alumbrado Público, para solicitar un servicio.	No aplica	No aplica
Asistente	2	Informa al solicitante respecto a los servicios que presta la Dirección de Alumbrado Público.	No aplica	No aplica
Asistente	3	Describe el proceso general de trámite para la atención y seguimiento de solicitudes de servicio.	No aplica	No aplica
Solicitante	4	Presenta solicitud de servicio.	Escrito	2
		¿Corresponde a la Dirección de Alumbrado Público atender el servicio solicitado?	No aplica	No aplica
No				
		Informa al solicitante respecto a la improcedencia de su solicitud.	No aplica	No aplica
FIN				
Si				
Asistente	5	Procede al registro de la solicitud y proporciona número de folio al solicitante.	Registro	1
Asistente	6	Turna información general de la solicitud a director(a).	Registro	1
Director (a)	7	Valida la procedencia de la solicitud y turna a Auxiliar Operativo para atención y/o seguimiento.	No aplica	No aplica

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

Auxiliar Operativo	8	Recibe información general de la solicitud.	Registro	1
FIN				

1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

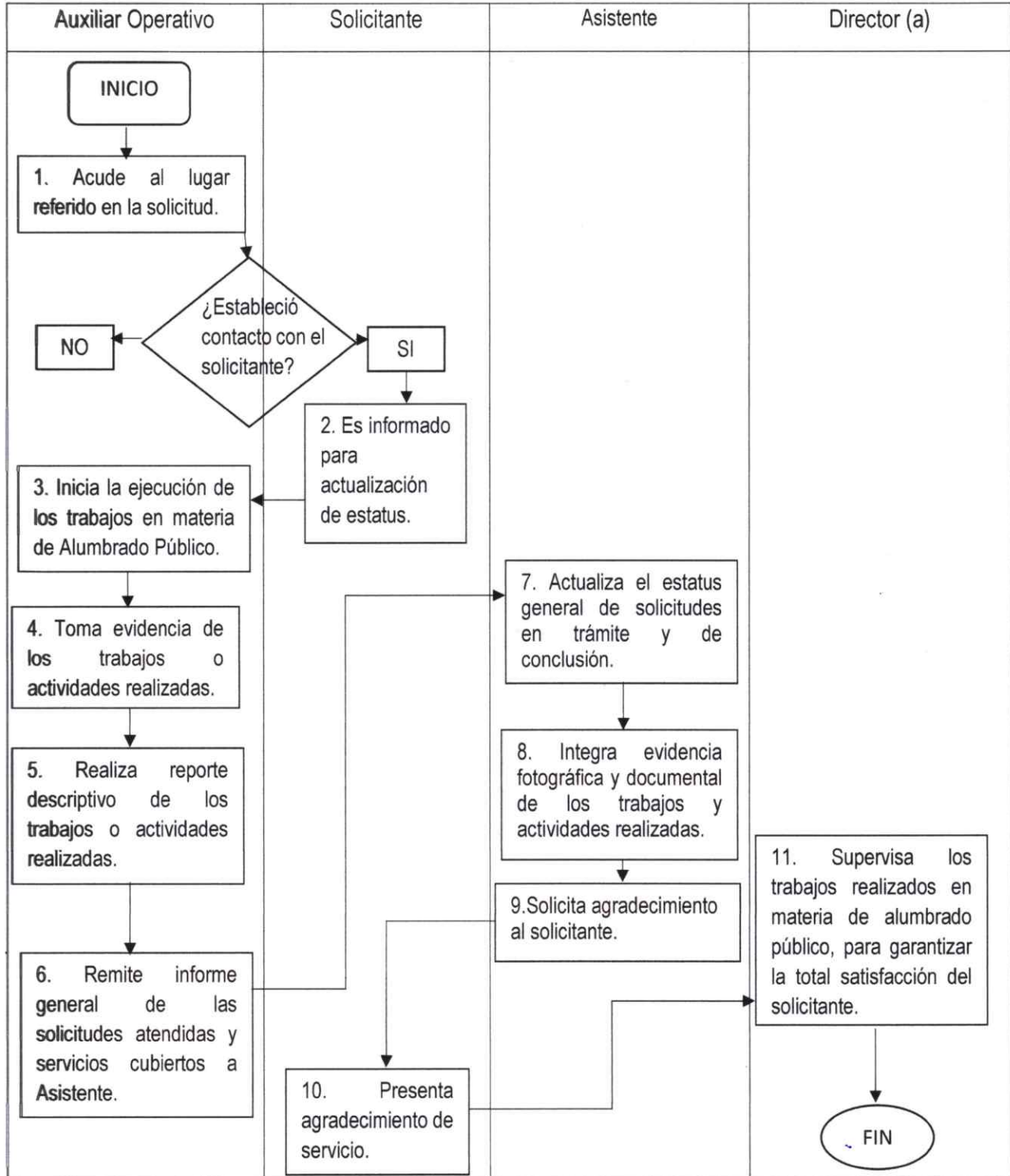
2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Ejecución de los servicios de alumbrado público.			
Fundamento legal:	Ley Orgánica Municipal. Ley de Ingresos. Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
Políticas de operación:	Brindar el servicio de alumbrado público mediante solicitud que es presentada por los ciudadanos del Municipio de Cuautlancingo.			
Tiempo promedio de gestión:	1 a 3 días hábiles.			
Descripción del procedimiento:	Una vez que se recibe la solicitud de alumbrado público se pone en contacto con el ciudadano que presente el reporte o escrito, se acude al lugar y se realizan los trabajos de reparación de luminarias.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Operativo	1	Acude al lugar referido en la solicitud.	No aplica	No aplica
		¿Estableció contacto con el solicitante?	No aplica	No aplica
		No		
Solicitante	2	Es informado para actualización de estatus.	No aplica	No aplica
		Si		
Auxiliar Operativo	3	Inicia la ejecución de los trabajos en materia de Alumbrado Público.	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	4	Toma evidencia de los trabajos o actividades realizadas.	Fotos	3
Auxiliar Operativo	5	Realiza reporte descriptivo de los trabajos o actividades realizadas.	Formulario	1
Auxiliar Operativo	6	Remite informe general de las solicitudes atendidas y servicios cubiertos a Asistente .	Reporte	1
Asistente	7	Actualiza el estatus general de solicitudes en trámite y de conclusión.	Base de datos	Variable
Asistente	8	Integra evidencia fotográfica y documental de los trabajos y actividades realizadas.	Expediente	1
Asistente	9	Solicita agradecimiento al solicitante.	No aplica	No aplica
Solicitante	10	Presenta agradecimiento de servicio.	Escrito libre	2

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

Director (a)	11	Supervisa los trabajos realizados en materia de alumbrado público, para garantizar la total satisfacción del solicitante.	No aplica	No aplica
FIN				

2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Alumbrado Público	Clave: CU.CM/MP.009/DAP
		Año de elaboración: 2021.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Solicitante	Persona física o moral con personalidad jurídica que demanda algún tipo de servicio de Alumbrado Público.
Asistente	Servidor público adscrito a la Dirección de Alumbrado Público que tiene como principal función realizar actividades documentales de archivísticas y de trámite.
Auxiliar operativo	Servidor público adscrito a la Dirección de Alumbrado Público que tiene como principal función realizar actividades de reparación, mantenimiento e instalación de cualquier parte integrante del sistema de alumbrado público.
Ejecución	Acto mediante el cual se realiza una determinada actividad.
Estatus	Situación o estado que guarda un proceso.