

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO**

1.1 Nombre del procedimiento

Reparación, sustitución e instalación del alumbrado público.

1.2 Objetivo

Mantener y suministrar el servicio de iluminación en espacios públicos, avenidas, parques, jardines, para proporcionar visibilidad y seguridad.

1.3 Alcance

Subsanar la demanda de la ciudadanía dentro del territorio municipal, manteniendo las calles, avenidas y áreas recreativas que cuenten con infraestructura eléctrica debidamente iluminadas.

1.4 Referencias

Con el propósito de enmarcar dentro del marco legal las acciones que realiza la Jefatura de Alumbrado Público y cumplir con las atribuciones asignadas, se fundamenta con las Constituciones, Leyes, Reglamentos y Bando Municipal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto “De los Estados de la Federación y la Ciudad de México”, Artículo 115, fracción III Inciso b.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero “De las atribuciones de los ayuntamientos”, Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo “De los servicios públicos”, Artículo 125 Fracción II.
- Bando Municipal de Coyotepec, Estado de México 2024. Título Cuarto, Capítulo Primero, “De los Servicios Públicos Municipales” Artículo 51 Fracción II.
- Reglamento Orgánico De La Administración Pública Municipal de Coyotepec.
- Manual General de Organización de la Administración Pública Municipal.
- Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.

1.5 Responsabilidades

La Jefatura de Alumbrado Público, es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias dentro del territorio municipal de manera eficiente y eficaz.

- **Jefe de área deberá:** Dar atención a todas las solicitudes que ingresan a la dirección, programarlas para su realización, coordinar al personal, supervisar que se realice el trabajo y realizar rondines nocturnos.
- **Auxiliar Administrativo deberá:** Registra la petición para ser entregada al titular de la jefatura de alumbrado público para su debida atención.
- **Ayudantes generales:** Brindar el servicio de manera eficiente y portar su uniforme de seguridad para evitar accidentes.

1.6 Definiciones

Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica produciendo luz.

Mantenimiento: Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.

Solicitudes: Oficio de requerimiento por parte del ciudadano para solicitar, reparación, mantenimiento y/o sustitución del alumbrado público.

1.7 Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del Bando Municipal.

- Solicitud por parte del ciudadano.

1.8 Resultados

Funcionamiento correcto del alumbrado público.

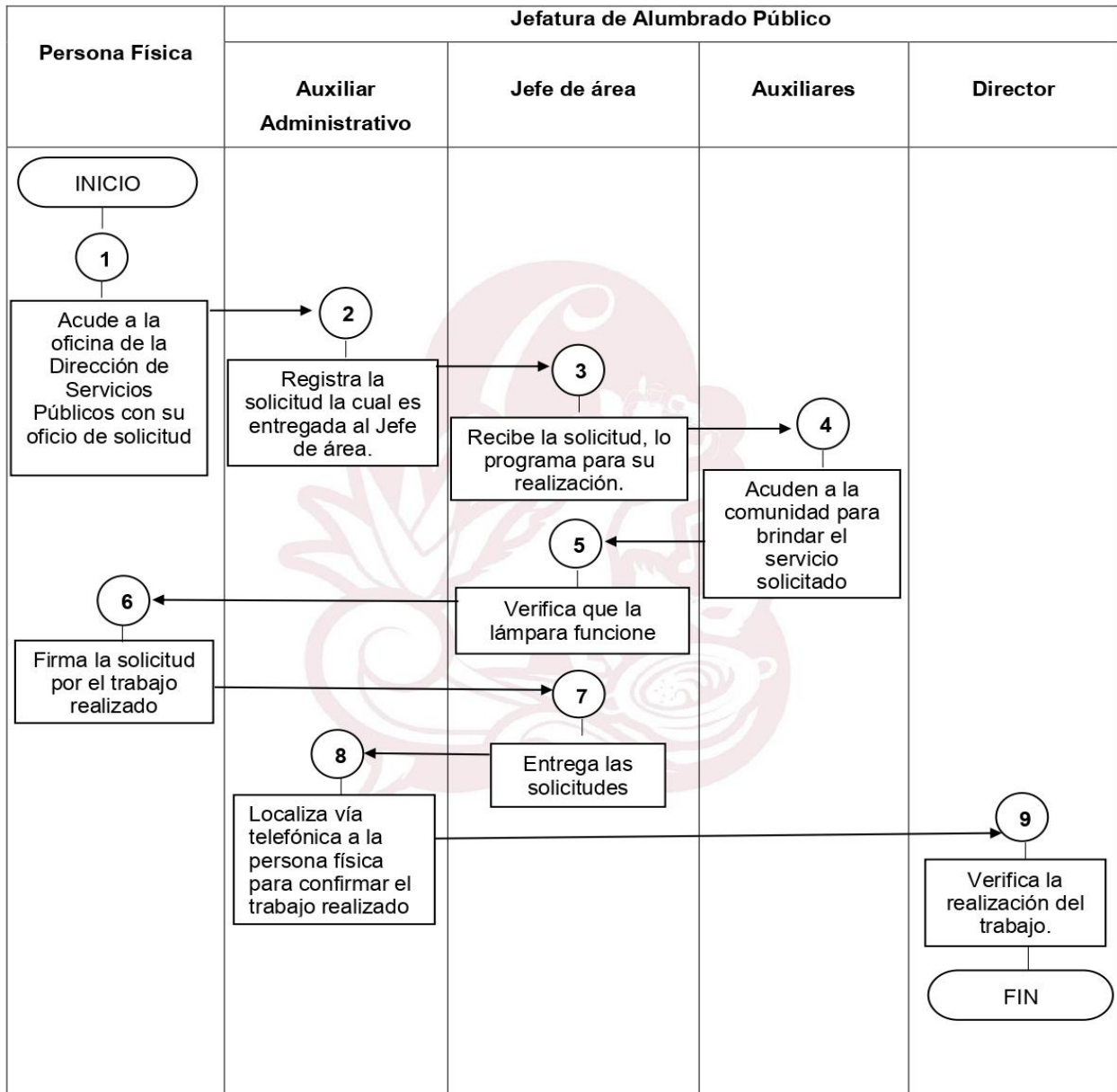
1.9 Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades de la Jefatura.
- El Personal adscrito al área de la Jefatura de Alumbrado Público es el personal autorizado para brindar el servicio.
- Solo se realizará el mantenimiento al alumbrado público dentro del territorio municipal
- No se brinda servicio eléctrico privado.

1.10 Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, proporciona datos y ubicación de la lámpara.
2	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Registra la petición para ser entregada al titular de la Jefatura de Alumbrado Público para su debida atención.
3	Jefatura de Alumbrado Público/Jefe de área	Recibe la solicitud, lo programa para su realización.
4	Jefatura de Alumbrado Público/Ayudantes Generales	Acuden a la comunidad donde se brindará el servicio, se presenta con la orden de trabajo y realiza los trabajos de mantenimiento y/o colocación de lámparas
5	Jefatura de Alumbrado Público/Jefe de área	Verifica que la lámpara funcionen
6	Persona física	Firma la solicitud de la petición realizada.
7	Jefatura de Alumbrado Público/ Jefe de área	Entrega las solicitudes firmadas por las personas físicas a la Dirección de Servicios Públicos
8	Dirección de servicios públicos/ Auxiliar Administrativo	Recibe las solicitudes realizadas y entrega el informe a la Dirección
9	Dirección de servicios públicos/Director	Verifica que las lámparas estén en funcionamiento.

1.11 Diagramación



1.12 Medición

<p>Fallas reportadas y/o colocación de alumbrado público / fallas atendidas y colocación en el sistema de alumbrado público municipal</p>	<p>X 100= Porcentaje lámparas activadas.</p>
---	--

1.13 Formatos e instructivos

COY/DSP/JAP/FORMATO/001 "Reporte Ciudadano"

COYOTEPEC
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2022 - 2024

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
COYOTEPEC
2022 - 2024

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

1 FECHA DE REPORTE: _____

2 FECHA DE ATENCIÓN: _____

3 NOMBRE DEL CIUDADANO: _____

4 DIRECCIÓN: _____

5 BARRIO: _____

6 TELÉFONO: _____

7 ASUNTO O SOLICITUD: _____

8 NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL REPORTE: _____

9 OBSERVACIONES

10 Nombre y Firma de Conformidad del Ciudadano: _____

11 Quejas y/o Sugerencias: _____

12 Nombre y Firma del Servidor Público: _____

13 Servicio que se brindó: _____


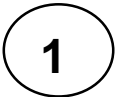



14 Hora De Atención: _____

Plaza de la Constitución No. 1, Barrio La Cabeceira, Coyotepec, Estado de México, C.P. 54660 Tel.:559245119

Instructivo de llenado del formato

Número	Descripción
1	Colocar la fecha de cuando el ciudadano solicita el servicio.
2	Colocar la fecha de cuando se realizó el servicio.
3	Nombre del ciudadano que solicita el servicio.
4	Dirección de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
5	Nombre del barrio de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
6	Número telefónico del ciudadano que realiza la solicitud.
7	Colocar el servicio que solicita.
8	Nombre del auxiliar administrativo quien realizo el llenado del formato.
9	Colocar croquis y /o escribir referencias de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
10	Colocar el nombre y firma del ciudadano de conformidad con el servicio realizado.
11	Colocar alguna queja y/o sugerencia del servicio o de los servidores públicos que brindaron la atención.
12	Nombre y firma del servidor público que brindo el servicio.
13	Redactar el servicio que se llevó a cabo
14	Colocar la hora en la que se realizó el servicio.

1.14 Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Descripción de la actividad. En este recuadro se anota la actividad simplificada.
	Línea de flujo, es un conector de actividades, puede tener cambios de direcciones, dependiendo de quien realiza la actividad.
	Determina el final del procedimiento

1.15 Registro de ediciones

Segunda Edición (Mayo del 2024): Actualización del Manual

1.16 Distribución

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Jefatura de Alumbrado Público.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1- Presidencia Municipal
- 2- Secretaria del Ayuntamiento.
- 3- Dirección de Servicios Públicos.

1.17 Validación

Lic. Andrés Oscar Montoya Martínez
Presidente Municipal Constitucional de
Coyotepec, Estado de México.

C. Patricia Flores Montoya
Secretaria del H. Ayuntamiento de
Coyotepec, Estado de México.

C. Julio César Hernández Camacho
Director de Servicios Públicos.

C. Alfonso Capote Escalona
Jefe de Alumbrado Público.