

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>PR-DGOP/DMI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>REV. 03</b>
		<b>HOJA: 1 DE 18</b>

**1. PROPÓSITO.**

Establecer un vínculo entre la ciudadanía y gobierno, que permita atender las quejas y reportes ciudadanos sobre el servicio de alumbrado público en el municipio de León, Guanajuato.

**2. ALCANCE.**

A NIVEL INTERNO: El procedimiento aplica para la Dirección General de Obra Pública, la Subdirección General de Ejecución de Obra y Mantenimiento (SGEOM), la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIIU), Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana, así como, al personal a su cargo.


A NIVEL EXTERNO: La ciudadanía en general, que solicita la reparación y/o mantenimiento de alumbrado público.

**3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Las quejas o reportes ciudadanos podrán ingresar a la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana de las siguientes formas:

1. SAC, Sistema de Atención Ciudadana; a través del centro telefónico de atención de ciudadana al número telefónico 072 o bien, mediante la aplicación para dispositivos móviles "Hola León", así como todos los orígenes que contempla el sistema;
2. "Miércoles Ciudadano", cuando la Alcaldesa y un grupo multidisciplinario, integrado por un representante de cada dependencia que brinda servicios a la ciudadanía, se reúnen en la Presidencia Municipal los días miércoles de cada semana para recibir reportes y quejas ciudadanas.
3. "Mi Barrio Habla", Cuando los reportes son canalizados mediante una mesa de atención instalada en la delegación en donde se realiza el evento.
4. Atención Directa; cuando los reportes y quejas se reciban directamente en las oficinas de atención de la dependencia; a través de oficio, un reporte directo de alguna otra dependencia o director.
5. Medios de comunicación: a través de la cuenta de Facebook - Dirección General de Obra Pública León o en Twitter; @DGOP\_León.

**ORIGINAL**

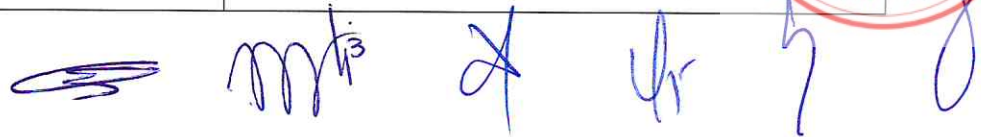
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>PR-DGOP/DMI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS</b>	<b>REV. 03</b>
	<b>DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>HOJA: 2 DE 18</b>

ORIGINAL


6. Agentes de Desarrollo Social: cuando los reportes o quejas, son recibidos a través de un agente de desarrollo social de las distintas comunidades
- Los reportes o quejas ingresados a través de cualquier medio serán ingresados al Sistema de Atención Ciudadana, SAC con el objetivo de que todos los reportes y quejas queden registrados en el sistema y sigan el mismo tratamiento.
  - Los reportes y quejas de alumbrado público, serán atendidos siempre y cuando el reporte refiera a:
    - a) Circuito apagado. - 5 o más lámparas continuas apagadas,
    - b) Circuito prendido. - 5 o más lámparas continuas encendidas,
    - c) Lámpara apagada. - solamente una lámpara con falla,
    - d) Lámpara prendida. - solamente una lámpara encendida,
    - e) Falla en comunidad lejana - en este tipo de reportes se incluyen los incisos mencionados anteriormente, sin embargo, se considerará como comunidad lejana aquellas zonas foráneas o que no estén dentro de los límites definidos por los sectores de mantenimiento,
    - f) Reposición de algún componente (por robo, retiro por accidente) - cuando se identifique por el ciudadano o por el operador de mantenimiento que ha sido robado un componente del sistema de alumbrado y por lo cual deberá ser repuesto.
    - g) Reforzamiento de alumbrado - cuando se especifique o se determine la necesidad de reforzar el alumbrado en una calle o ubicación con la colocación de 1 a 2 luminarios.
  - Los tiempos de atención por tipo de reporte, serán los siguientes:

Tipo de reporte	Tiempo de atención estimado
a) Circuito apagado	5 días naturales
b) Circuito prendido	
c) Lámpara apagada	
d) Lámpara prendida	
e) Falla en comunidad lejana	15 días naturales
f) Reposición de algún componente	15 días naturales para responder, el tiempo de ejecución dependerá del diagnóstico.
g) Reforzamiento de alumbrado	

COPIA NO CONTROLADA










	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>PR-DGOP/DMI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>REV. 03</b>
		<b>HOJA: 3 DE 18</b>

ORIGINAL

- Los reportes y quejas de alumbrado público, serán considerados viables para ser atendidos siempre y cuando el servicio pertenezca a colonias municipalizadas y obras entregadas al Municipio de León.
- Los reportes y quejas de alumbrado público NO procederán cuando:
  - a) El solicitante describa o realice petición de cambio de luminaria a tipo LED.
  - b) En el cuerpo de la descripción del reporte se pueda identificar que la atención corresponde a C.F.E. y no al área de alumbrado público del Municipio de León.
  - c) La petición quede ambigua o abierta y no se precise la ubicación del fallo, sino que manifieste un mantenimiento de la colonia en general.
  - d) El solicitante mencione o requiera la necesidad de instalación de infraestructura nueva de alumbrado igual o mayor a 3 luminarias. Se dará de baja en el sistema debido a que la petición corresponde a un proyecto de alumbrado y será necesario analizar la situación particular correspondiente a la petición.
- Toda solicitud no procedente será respondida mediante una explicación técnica o informativa a fin de detallar las razones de la negativa. Éstas podrán ser consultadas en el sistema SAC con su número de folio.
- Por cada reporte y queja de alumbrado público se genera e imprime el documento; "Seguimiento de Asuntos", que contiene la información necesaria para su atención.
- El formato "Reporte de Trabajo de Alumbrado Público" consta de 3 tantos, se entrega por color a:
  1. Original, en color Blanco; Encargado de Cuadrilla,
  2. Copia, en color rosa; Encargado de Cuadrilla,
  3. Copia, en color amarillo; Coordinador Operativo
- El formato "Resguardo de Material Entregado", contiene un listado de material básico (impreso previamente), que se entrega a todas las cuadrillas. Los materiales adicionales que requiera el Encargado de cuadrilla se agregarán a mano dentro del mismo formato.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 4 DE 18

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Generar el reporte o queja.	1.1 Recibe el reporte o queja a través de las siguientes formas: a) SAC b) Miércoles Ciudadano c) Mi Barrio Habla d) Atención Directa. e) Medios de comunicación. f) Agentes de Desarrollo Social.	Auxiliar Administrativo/Personal de Gestión Social
2. Registrar el reporte o queja.	2.1 Captura en el SAC el reporte o queja ciudadana conforme al rubro de petición y acorde a la problemática identificada, así como el origen de entrada de dicho reporte.	Auxiliar Administrativo/Personal de Gestión Social
3. Revisar e imprimir los Reportes de Seguimiento de Asuntos.	3.1 Ingresa al SAC e imprime el documento "Seguimiento de Asuntos" de cada uno de los reportes y quejas que se reciben por día. 3.2 Clasifica y revisa si procede 3.3 ¿Procede? - No, procede a la actividad 3.4 - Si, procede a la actividad 3.5 3.4 Registra en el "Seguimiento de Asuntos" por qué no procede y se informa en el SAC, dándolo por terminado. Termina el procedimiento 3.5 ¿Requiere atención especializada? - Si, procede a la actividad 3.6 - No, procede a la actividad 3.7 3.6 Clasifica conforme al sector y turna al supervisor que corresponde. Procede a actividad 5.1	Operador Técnico

ORIGINAL



Handwritten signatures in blue ink





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS  
DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 5 DE 18

ORIGINAL



Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	3.7 Turna a la Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana.	
4. Revisar, investigar y generar la propuesta de atención.	4.1 Revisa, investiga y en su caso, genera propuesta de atención. 4.2 ¿Es viable? - Si, procede a la actividad 4.3 - No, procede a la actividad 4.4 4.3 Informa a través del SAC que el reporte será atendido, se mantiene en proceso y en caso de exceder el tiempo determinado para la atención, se mantendrá informado al ciudadano de las fechas programadas vía SAC, lo turna a la Coordinación Operativa. Procede a actividad 5.1. 4.4 Informa al ciudadano vía SAC y registra en el "Seguimiento de Asuntos" las causas por las cuales no procede y lo da por terminado. Termina procedimiento	Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana
5. Revisar y generar reporte de trabajo.	5.1 Revisa la descripción de los reportes y quejas recibidas. 5.2 ¿Procede? - Si, procede a la actividad 5.3 - No, procede a la actividad 9.1 5.3 Prioriza los reportes a atender, los organiza y determina el número de cuadrillas que enviará a campo en base al sector que tiene el mayor número de reportes registrados. 5.4 Genera conforme al número de folio consecutivo el formato "Reporte de Trabajo de Alumbrado Público", llena los datos del primer apartado y las actividades de la Orden de Trabajo y la entrega junto con los registros "Seguimiento	Supervisor de Turno



Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS  
DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 6 DE 18

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	de Asuntos” de cada reporte y queja, al Responsable de Cuadrilla.	
6. Entrega de material y herramienta	6.1 Acude al Almacén para solicitar el material y herramienta que requerirá para atender los reportes y quejas.	Encargado de Cuadrilla
	6.2 Revisa conforme al formato “Reporte de Trabajo de Alumbrado Público” la disponibilidad de materiales y herramienta, y las prepara para su entrega.	Jefe de Almacén
	6.3 Llena los formatos “Resguardo de Material Entregado” y “Resguardo de Herramienta”, y registra en ambos formatos el número de folio asignado en el formato” Reporte de Trabajo de Alumbrado Público” para seguimiento.	
	6.4 Revisa en conjunto con el Encargado de Cuadrilla los resguardos de material y herramienta. 6.5 Firma de autorizado en ambos resguardos.	Supervisor en turno
	6.6 Entrega el material y herramienta, y firma los resguardos.	Jefe de Almacén
7. Atender en sitio, registrar acciones y estatus.	7.1 Atiende en sitio, en conjunto con la cuadrilla, los reportes y quejas. 7.2 Registra en el “Reporte de Trabajo de Alumbrado Público” y en cada uno de los documentos “Seguimiento de Asuntos” las acciones realizadas, el material utilizado y el estatus de los reportes y quejas. 7.3 Reporta al Jefe de Almacén el material utilizado y entrega las herramientas y el material no utilizado (nuevo y el que sustituyó).	Encargado de Cuadrilla

ORIGINAL



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS  
DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 7 DE 18

ORIGINAL

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	7.4 Empata conforme al número de folio del "Reporte de Trabajo Alumbrado Público" y los formatos de Resguardo de Material entregado y herramientas; el material utilizado y no utilizado (nuevo y el que sustituyo), y firma de conformidad con lo reportado.	Jefe de Almacén
8. Validación de reportes	8.1 Entrega al Supervisor en turno los reportes con las acciones realizadas en sitio y el estatus.	Encargado de Cuadrilla
	8.2 Revisa el estatus de los reportes y quejas, y los clasifica. 8.3 ¿Está terminado? - Si, procede a la actividad 8.4 - No, procede a la actividad 5.3 8.4 Entrega los reportes de "Seguimiento de Asuntos" al Coordinador Operativo.	Supervisor en turno
	8.5 Valida las respuestas en los reportes de "Seguimiento de Asuntos" y turna al Auxiliar Administrativo para el cierre.	Coordinador Operativo
	9.1 Recibe los formatos de "Seguimiento de Asuntos" y registra en el SAC las acciones realizadas y el estatus de cada reporte y queja. La actualización del estatus de los reportes y quejas se realiza en un plazo menor de 24 hrs. 9.2 Archiva de manera diaria los formatos "Seguimiento de Asuntos".  Termina procedimiento	Auxiliar Administrativo/Personal de Gestión Social

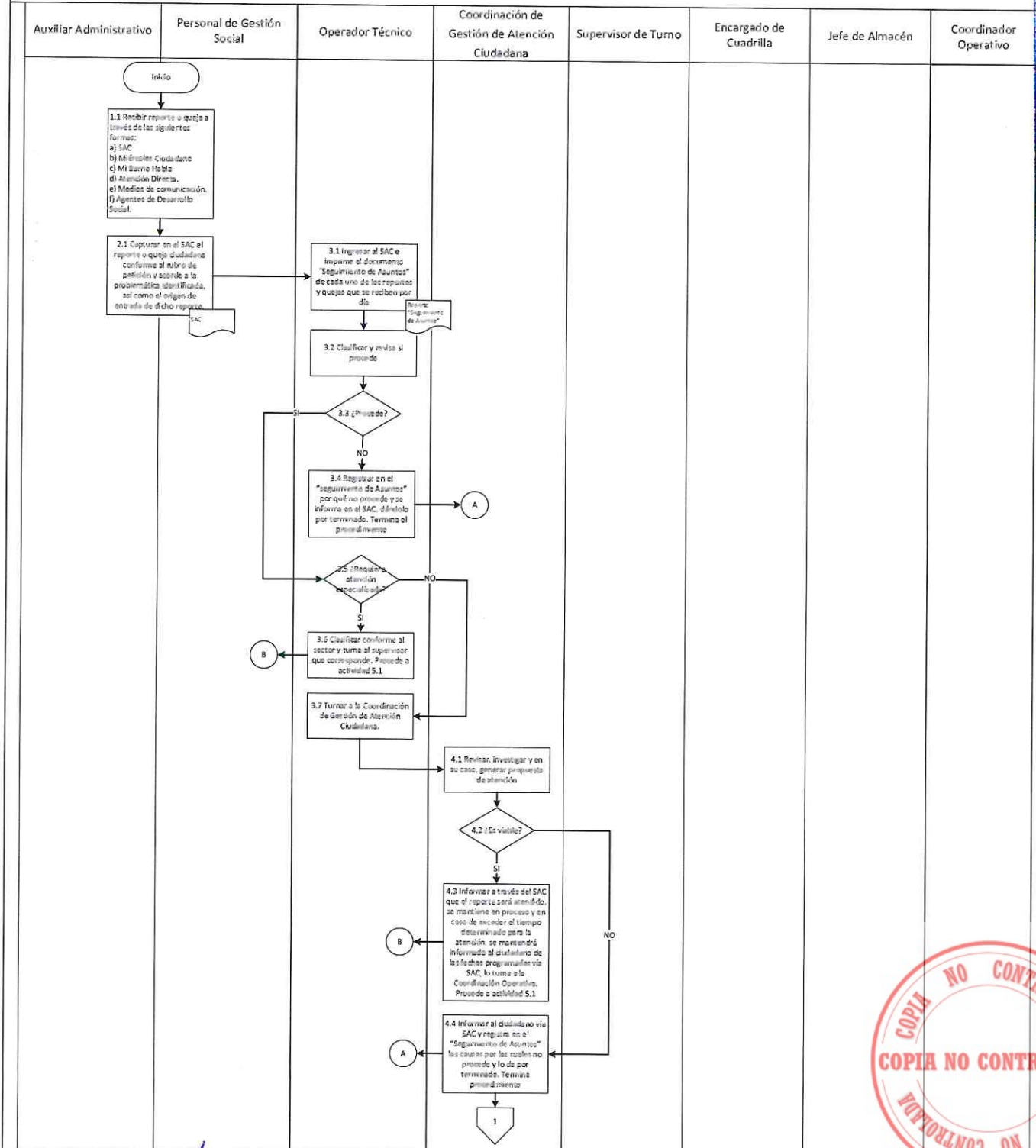
*[Handwritten signatures and initials]*





5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-DGOP/DMI-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO



ORIGINAL



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

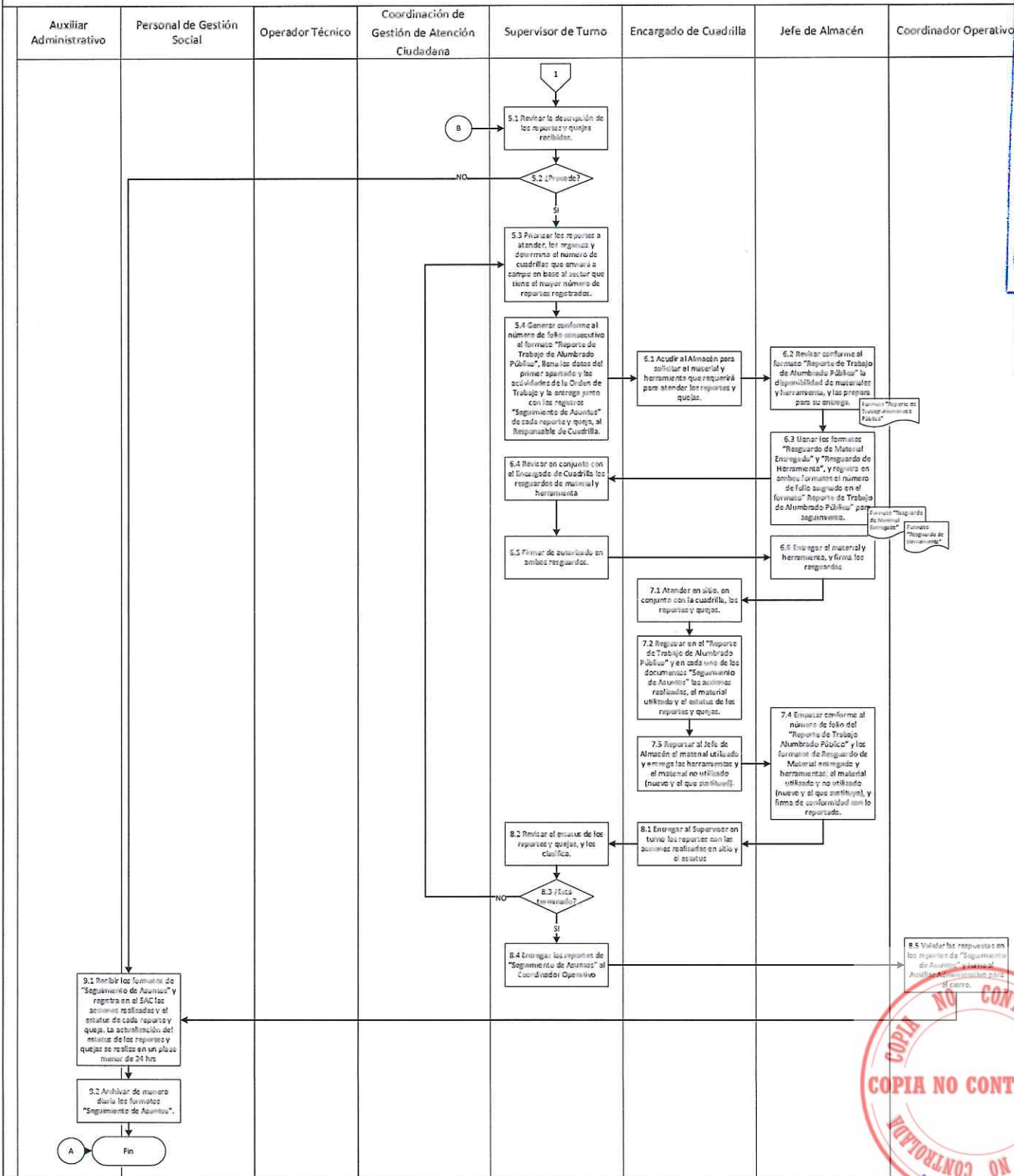
PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 9 DE 18

ORIGINAL

PR-DGOP/DMI-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO



COPIA NO CONTROLADA

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>PR-DGOP/DMI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS</b>	<b>REV. 03</b>
	<b>DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>HOJA: 10 DE 18</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	N/A
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato	N/A
Manual de Alumbrado Público. Especificaciones Técnicas de Instalación y Equipamiento, Dirección General de Obra Pública.	N/A

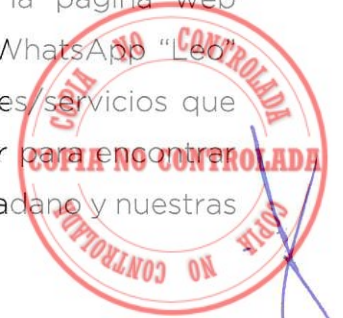
## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
SAC	Indefinido	Dirección de Atención Ciudadana	Folio
Reporte "Seguimiento de Asuntos"	1 mes	Auxiliar Administrativo	Folio
Formato "Reporte de Trabajo Alumbrado Público"	1 mes	Coordinador Operativo	Folio
Formato "Resguardo de Material Entregado"	2 meses	Jefe de Almacén	Folio
Formato "Resguardo de Herramienta"	2 meses	Jefe de Almacén	Folio

## 8. GLOSARIO.


Alumbrado público: sistema de iluminación que tiene como finalidad principal el proporcionar condiciones mínimas de iluminación, para el tránsito seguro de peatones y vehículos en vialidades y espacios.

Hola León: Es un nuevo modelo de atención ciudadana a través de la página web <https://leon.gob.mx/hola-leon.php>, donde encontrarán el nuevo robot de WhatsApp "Leo" mediante el cual se pueden reportar, solicitar y dar seguimiento los trámites/servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León. También se podrá usar el buscador para encontrar otros canales de atención como nuestras apps, la página web de reporte ciudadano y nuestras redes sociales.



ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>PR-DGOP/DMI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>REV. 03</b>
		<b>HOJA: 11 DE 18</b>

**ORIGINAL**

Lámpara: es un dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica.

Lámpara de vapor de sodio: es una fuente luminosa, en la cual la luz se produce por el paso de la corriente eléctrica a través del vapor de sodio como elemento principal, sometido a una alta presión.

LED: Light-Emitting Diode, traducido al español; Diodo emisor de luz.

Luminaria: dispositivo necesario para dirigir la luz que producen las lámparas mediante la distribución, filtración y control de su emisión.



Luminaria para alumbrado público: es el dispositivo que se encarga de controlar y distribuir en una dirección determinada, la luz emitida por la lámpara y que incluye todos los accesorios necesarios para fijar, proteger y operar dicha lámpara.

Luminaria tipo LED: es una fuente luminosa, en la cual la luz se produce a través de diodos emisores de luz.

“Mi Barrio Habla”: Cuando los reportes son canalizados mediante una mesa de atención instalada en la delegación en donde se realiza el evento.

“Miércoles Ciudadano”: cuando la Alcaldesa y un grupo multidisciplinario, integrado por un representante de cada dependencia que brinda servicios a la ciudadanía, en la Presidencia Municipal los días miércoles de cada semana.

SAC: Sistema de Atención Ciudadana: Sistema Informático mediante el cual se lleva el control y seguimiento de quejas y reportes ciudadanos, recibidos a través del número telefónico 072, liderado por la Secretaría Particular, por la Dirección de Atención Ciudadana.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 12 DE 18

9. ANEXOS.

SAC.

www.servicioalciudadano.gob.mx

sac.leon.gob.mx | Presente

LEON Atención ciudadana

Asuntos del día

Id	Nombre	Estado	Origen	#	Clasificación	Asignado	Valor	Dirección	Lugar	Período	Cuenta	Cabe	Acciones
1	ROSA TERESA ESPINOSA	Atendido	Reporte	2007	41000000	200074	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	DR DEL CARRILLO BRUNEL URBAN	DR LAMPARA APALACA	FRACCIONAMIENTO TRACCION DEL GRANADO	FRONDA LOS ROSAS		
2	JAZMIN APRIANCHEZ VALDEZ MARQUEZ	Atendido	Reporte	2008	41000000	200075	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	DR DEL CARRILLO BRUNEL URBAN	DR LAMPARA APALACA	FRACCIONAMIENTO TRACCION DEL GRANADO	FRONDA LOS ROSAS		
3	ANITA ELIZABETH RAMOS	Atendido	Reporte	2009	41000000	200076	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	DR DEL CARRILLO BRUNEL URBAN	DR LAMPARA APALACA	FRACCIONAMIENTO TRACCION DEL GRANADO	FRONDA LOS ROSAS		
4	ROSALBA GARCIA RAMOS	Atendido	Reporte	2010	41000000	200077	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	DR DEL CARRILLO BRUNEL URBAN	DR LAMPARA APALACA	FRACCIONAMIENTO TRACCION DEL GRANADO	FRONDA LOS ROSAS		
5	MARTHA PATRICIA	Atendido	Reporte	2011	41000000	200078	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	DR DEL CARRILLO BRUNEL URBAN	DR LAMPARA APALACA	FRACCIONAMIENTO TRACCION DEL GRANADO	FRONDA LOS ROSAS		

ORIGINAL



Handwritten signatures and initials in blue ink.







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 14 DE 18

Formato Reporte de Trabajo Alumbrado Público.

ORIGINAL

**REPORTE DE TRABAJO ALUMBRADO PÚBLICO** No. 1705

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ OBSERVACION: \_\_\_\_\_

TURNO: MAT  VESP.  UNIDAD: \_\_\_\_\_ ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

CARGA DE COMBUSTIBLE CANT. \_\_\_\_\_ ENCARGADO: \_\_\_\_\_

REVISIÓN: BI  MD  REPORTADO A: \_\_\_\_\_ AYUDANTE: \_\_\_\_\_

GRUPO A: \_\_\_\_\_ UBICACIÓN COL., CALLE Y No. \_\_\_\_\_

No. CLASE Y No. FOLIO: \_\_\_\_\_ No. DE POSTE: \_\_\_\_\_

ACT. TRABAJO: \_\_\_\_\_

**MATERIAL EMPLEADO**

No.	ACTIVIDAD	RESUMEN			JUSTIFICACION
		OK	PRO	PEN	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Handwritten signatures and initials in blue ink.







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 16 DE 18

Formato Resguardo de Herramientas.

		RESGUARDO DE HERRAMIENTAS		MARCA DE HERRAMIENTA															
		ALMACÉN ALUMBRADO PÚBLICO																	
		LEÓN, GTO.																	
				FORMA DE DESPACHO DE															
				FECHA															
				HORA DE DESPACHO DE															
No.	CONCEPTO	No. SERIE	ENTREGADO	DEVUELTO	PENDIENTE	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO PÚBLICO	OTROS
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			

OBSERVACIONES

AUTORIZA

ENTREGA ALMACÉN

RECIBE TRABAJADOR

RECIBE ALMACÉN

ORIGINAL

⚡


mtz

X

JR








[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO	REV. 03
		HOJA: 15 DE 18

Formato Resguardo de Material Entregado.

ORIGINAL

		<b>RESGUARDO DE MATERIAL ENTREGADO</b> <b>ALMACEN ALUMBRADO PUBLICO</b> <b>LEON, GTO.</b>					FECHA _____ FOLIO <u>17240</u> REPORTE _____ HORA DE DESPACHO <u>A</u>			
No.	CODIGO	CONCEPTO	MARCA	PROVEEDOR	NUMERO DE SERIE	UNIDAD	MATERIAL			
							ENTREGADO	UTILIZADO	DEVUELTO	PENDIENTE
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
OBSERVACIONES										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">AUTORIZO</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">ENTREGO MATERIAL</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">RECIBO MATERIAL</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;">RECIBE ALMACEN</div> </div>										





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS  
DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 17 DE 18

### 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	28 de marzo de 2017	Elaboración del Procedimiento.
01	04 de diciembre de 2017	Modificación al procedimiento en el apartado de Políticas de Operación; la inclusión de la App Vía Directa. Modificación en la Etapa 6, actividad 6.3 y etapa 19, actividad 19.1. Modificación en el apartado Documentos de Referencia.
02	14 de junio de 2021	Actualización a todos los apartados del procedimiento. Se agregó en el apartado 3. Políticas de Operación, la tabla con los tiempos de atención por tipo de reporte. Cambio de código del procedimiento, antes; PR-DGOP/DMU-01, ahora: PR-DGOP/DMI-01
03	11 de marzo de 2022	Se realizó una actualización a los siguientes apartados: 2. ALCANCE, se modifican los nombres de las áreas involucradas, 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, se actualizan los nombres de las fuentes de ingreso de reportes y quejas, se agrega; "Miércoles Ciudadano y Mi Barrio Habla". 8. GLOSARIO, se incluyen más definiciones. Y se actualizan los nombres y cargos de los responsables en el CUADRO CONTROL DE EMISIÓN.

ORIGINAL







MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PR-DGOP/DMI-01

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS  
DE ALUMBRADO PÚBLICO

REV. 03

HOJA: 18 DE 18

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Ing. Francisco Osorno	Ing. Miguel Ángel Miranda Blanquel	Ing. Óscar Valtierra Gómez
<b>Cargo-puesto</b>	Coordinador de Gestión de Atención Ciudadana	Coordinador Operativo	Director de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Lic. Evelia Martínez Pérez	Arq. José Solís Anguiano	Ing. Israel Martínez Martínez
<b>Cargo-puesto</b>	Esp. en Sistemas de Calidad	Subdirector General de Ejecución de Obra y Mantenimiento	Director General de Obra Pública
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	04 de marzo de 2022	07 de marzo de 2022	11 de marzo de 2022

Fecha de baja:

