	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> P-DGDI/SSGC-02
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 02</b>
	<b>CONTEXTO DEL PROCESO</b>	<b>HOJA: 1 DE 7</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

Proceso de Servicios Públicos.

Los servicios públicos son el conjunto de actividades, por lo general de tipo esencial o básico, que, a través de la administración pública, se garantizan a la ciudadanía, con el fin de brindar un mejor nivel de vida. El proceso tiene la finalidad de mostrar la metodología a seguir para desarrollar los procedimientos que competen a Servicios Públicos del Municipio de León, Guanajuato; así como a las Dependencias o Entidades a su cargo en una forma estandarizada.

Este documento contiene los lineamientos para cumplir con las diferentes actividades en materia de servicios públicos que son fundamentales y desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social del municipio, donde se debe asegurar el suministro de estos servicios aplicando con calidad los procedimientos, de igual manera depende el procurar distintos servicios a los habitantes del Municipio de León, llevando a cabo las acciones necesarias para lograr brindar una mejor calidad de vida en los habitantes.

## 2. PROCEDIMIENTOS.

Dependencia , Entidad	P			E	O		
	Entradas			Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
Dirección General de Movilidad	Reglamento Interno y Reglamento de Transporte Municipal de la ciudad de León,	Calendario de revisiones	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del	Resultados de las revisiones Vo.Bo.	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición

 **ORIGINAL**





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CÓDIGO:  
P-DGDI/SSGC-02

CONTEXTO DEL PROCESO


REV. 02

HOJA: 2 DE 7

Dependencia , Entidad	P			E	O			
	Entradas				Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno			Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
	Guanajuato. VIII. Mantener los vehículos con que se presta el servicio en condiciones óptimas de operación y seguridad. Art. 171			transporte público				
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Reglamento de los Servicios De Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de León, Guanajuato. IV. Regular la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento, reúso y disposición	Solicitudes y contratos.	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	Servicio y toma instalada Informe mensual	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición	

ORIGINAL




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>P-DGDI/SSGC-02</b>
	<b>CONTEXTO DEL PROCESO</b>	<b>REV. 02</b>
		<b>HOJA: 3 DE 7</b>

Dependencia , Entidad	P			E	O			
	Entradas				Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno			Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
	final de aguas residuales, en la zona urbana y comunidades rurales del Municipio de León, Guanajuato, comprendiendo en ello la planeación, programación, construcción, mantenimiento, administración, operación y control de las obras necesarias para su prestación. Art.1							
Fideicomiso de Obras por Cooperación	Ley de Hacienda y Reglas de Operación del Fideicomiso de Obras por	Elaboración del documento determinante de crédito.	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de cobranza de la cartera vencida	Recuperación de la cartera vencida.	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición	

 ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA  
  
 COPIA NO CONTROLADA





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CONTEXTO DEL PROCESO

CÓDIGO:

P-DGDI/SSGC-02


REV. 02

HOJA: 4 DE 7

Dependencia , Entidad	P			E	O		
	Entradas			Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
	Cooperación. Para la negociación de convenios, derivados de adeudos por concepto de obras por cooperación, así como aquellos por traslado de dominio, serán analizados por el área de cobranza y autorizados por el Director General del FIDOC, lo anterior conforme a los plazos establecido en el artículo 47 de la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Guanajuato, así como los Acuerdos						

 ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>P-DGDI/SSGC-02</b>
	<b>CONTEXTO DEL PROCESO</b>	<b>REV. 02</b>
		<b>HOJA: 5 DE 7</b>

Dependencia , Entidad	P			E	O			
	Entradas				Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno			Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
	Delegatorios suscritos por el Tesorero Municipal. Art. 34							
Dirección General de Obra Pública	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato. XIII. Administrar, regular operar, mantener y controlar las instalaciones de alumbrado en la vía pública y áreas de uso común de dominio público. Art. 167	Reportes recibidos en SAC, Vía Directa y Atención Directa.	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	Reportes y quejas atendidas, Cierre de reportes en el SAC,	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición	

*[Handwritten signature]*

 **ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**  
*[Handwritten signature]*  
**COPIA NO CONTROLADA**



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CONTEXTO DEL PROCESO

CÓDIGO:

P-DGDI/SSGC-02


REV. 02

HOJA: 6 DE 7

Dependencia , Entidad	P			E	O		
	Entradas			Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
Sistema Integral de Aseo Público	Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato. I. Prestar el servicio público de limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos. Art. 4	Solicitud de servicio exprés.	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de recolección de residuos del servicio exprés	Reportes atendidos	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición
Sistema Integral de Aseo Público	Reglamento para la Constitución del Sistema Integral de Aseo Público de León, Guanajuato. I. Prestar el servicio público de limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y	Recibir reporte, queja o sugerencia por teléfono, Sistema de Atención Ciudadana (SAC), prensa, redes sociales y vía directa.	Bandera: Vivir Sanos	Procedimiento de atención ciudadana	Servicio otorgado. Entrega del letrero de prohibición Limpieza del área de donación solicitada.	Encuestas de percepción ciudadana	Indicador de medición

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>P-DGDI/SSGC-02</b>
	<b>CONTEXTO DEL PROCESO</b>	<b>REV. 02</b>
		<b>HOJA: 7 DE 7</b>

Dependencia , Entidad	P			E Procedimiento	O		
	Entradas				Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicios	Evaluaciones	Resultados
	aprovechamiento de residuos. Art. 4.				Volanteo de concientización y barrido en la zona solicitada.		

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Viridiana Pimental Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	07 de enero de 2022	14 de enero de 2022	21 de enero de 2022

**Fecha de baja:** \_\_\_\_\_

 ORIGINAL

 COPIA NO CONTROLADA