

	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 1 DE 17</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.
6. Agentes de Desarrollo Social: cuando los reportes o quejas, son recibidos a través de un agente de desarrollo social de las distintas comunidades



	<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. 05</b>
	<b>DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>HOJA: 2 DE 17</b>

- 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:

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



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 3 DE 17</b>

- 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 "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.
- El Supervisor en turno será el responsable de asegurarse que los Formatos: "Resguardo de Material Entregado", "Resguardo de Herramienta Entregada" y "Reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01)", se encuentran debidamente requisitados. Debiendo rubricar al calce cada uno de ellos, para asegurar que cumplen.



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 4 DE 17</b>

#### 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 <b>SAC</b> 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 y genera el <b>reporte "Seguimiento de Asuntos"</b> de cada uno de los reportes y quejas que se reciben por día. 3.2 Clasifica y revisa si procede 3.3 ¿Procede? No, para al punto 3.4 Si, pasa al punto 3.5 3.4 Registra en el <b>reporte "Seguimiento de Asuntos"</b> por qué no procede y se informa en el <b>SAC</b> , dándolo por terminado. <p style="text-align: center;"><b>Termina el procedimiento</b></p> 3.5 ¿Requiere atención especializada? Si, pasa al punto 3.6 No, pasa al punto 3.7 3.6 Clasifica conforme al sector y turna al supervisor que corresponde, pasa al punto 5.1 3.7 Turna a la Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana.	Operador Técnico  



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. 05

HOJA: 5 DE 17

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4. Revisar, investigar y generar la propuesta de atención.	<p>4.1 Revisa, investiga y en su caso, genera propuesta de atención.</p> <p>4.2 ¿Es viable?</p> <p>Si, pasa al punto 4.3</p> <p>No, pasa al punto 4.4</p> <p>4.3 Informa a través del <b>SAC</b> 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, pasa al punto 5.1.</p> <p>4.4 Informa al ciudadano vía <b>SAC</b> y registra en el <b>reporte “Seguimiento de Asuntos”</b> las causas por las cuales no procede y lo da por terminado.</p> <p><b>Termina procedimiento</b></p>	Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana
5. Revisar y generar reporte de trabajo.	<p>5.1 Revisa la descripción de los reportes y quejas recibidas.</p> <p>5.2 ¿Procede?</p> <p>Si, pasa al punto 5.3</p> <p>No, pasa al punto 9.1</p> <p>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.</p> <p>5.4 Genera conforme al número de folio consecutivo el <b>Reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01)</b>, llena los datos del primer apartado y las actividades de la Orden de Trabajo y la entrega junto con los <b>reportes “Seguimiento de Asuntos”</b> de cada reporte y queja, al Responsable de Cuadrilla.</p>	Supervisor de Turno





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. 05

HOJA: 6 DE 17

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01) la disponibilidad de materiales y herramienta, y las prepara para su entrega. 6.3 Llena los formatos de <b>“Resguardo de Material Entregado”</b> y <b>“Resguardo de Herramienta Entregada”</b> , y registra en ambos formatos el número de folio asignado en el Reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01) para seguimiento.	Jefe de Almacén
	6.4 Revisa en conjunto los formatos de “Resguardo de Material Entregado” y “Resguardo de Herramienta Entregada”.	Supervisor en turno/ Encargado de Cuadrilla
	6.5 Firma de autorizado en los formatos de <b>“Resguardo de Material Entregado”</b> y <b>“Resguardo de Herramienta Entregada”</b> .	Supervisor en turno
	6.6 Entrega el material y herramienta, y firma los formatos de <b>“Resguardo de Material Entregado”</b> y <b>“Resguardo de Herramienta Entregada”</b> .	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 <b>Reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01)</b> y en cada uno de los documentos de <b>reporte “Seguimiento de Asuntos”</b> 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).





**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. 05**

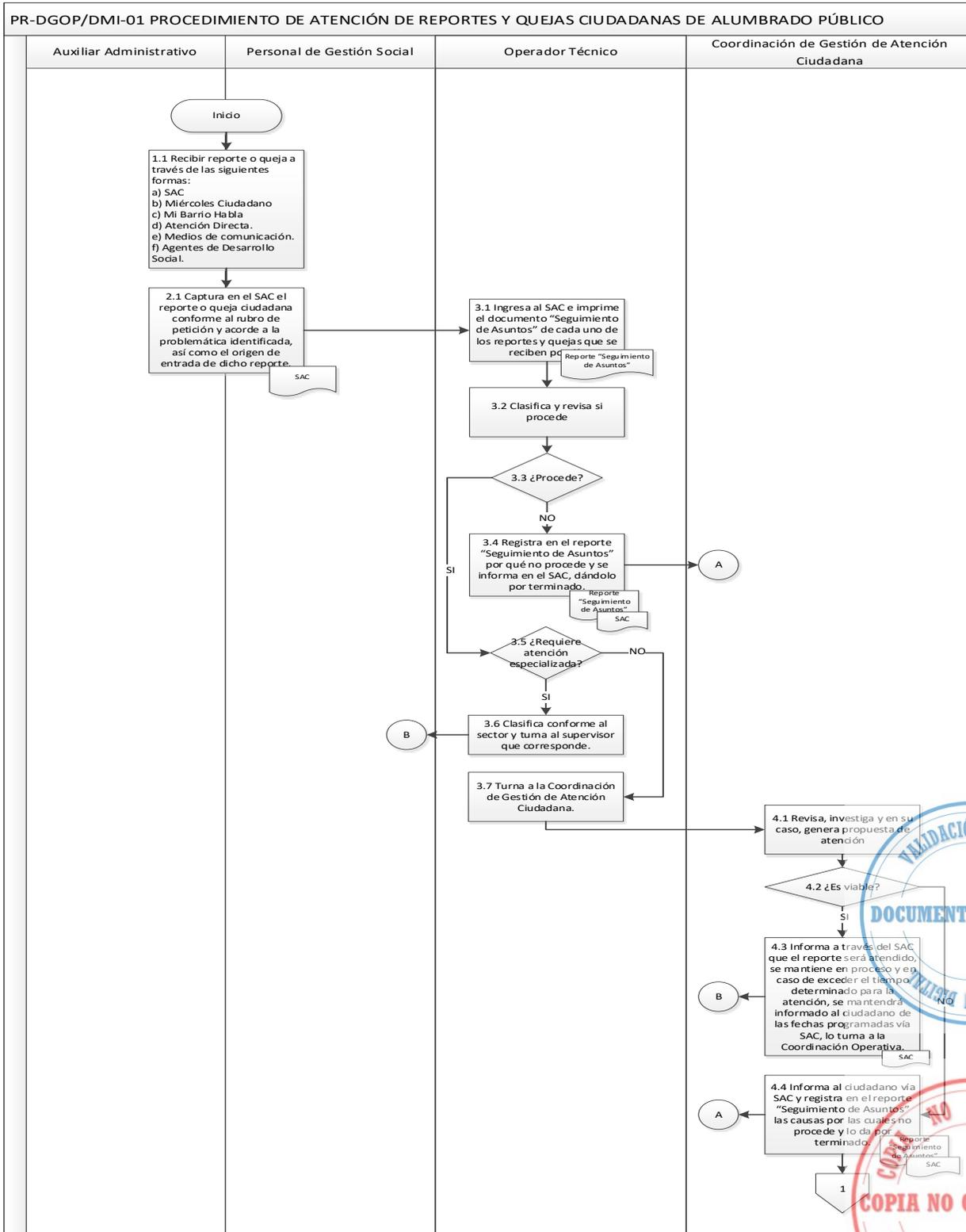
**HOJA: 7 DE 17**

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
	7.4 Empata conforme al número de folio del Reporte de Trabajo Alumbrado Público (FO-DGOP/DMI-01) y los formatos de resguardo, el material utilizado y no utilizado (nuevo y el que sustituyo), y firma de conformidad los formatos de <b>“Resguardo de Material Entregado”</b> y <b>“Resguardo de Herramienta Entregada”</b> 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, pasa al punto 8.4 No, regresa al punto 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 <b>SAC</b> 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”.	Auxiliar Administrativo/Personal de Gestión Social
9. Registrar acciones y estatus en SAC	<b>Termina procedimiento</b>	





### 5. DIAGRAMA DE FLUJO.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

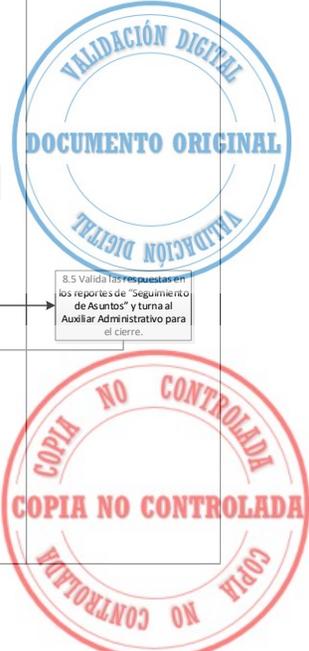
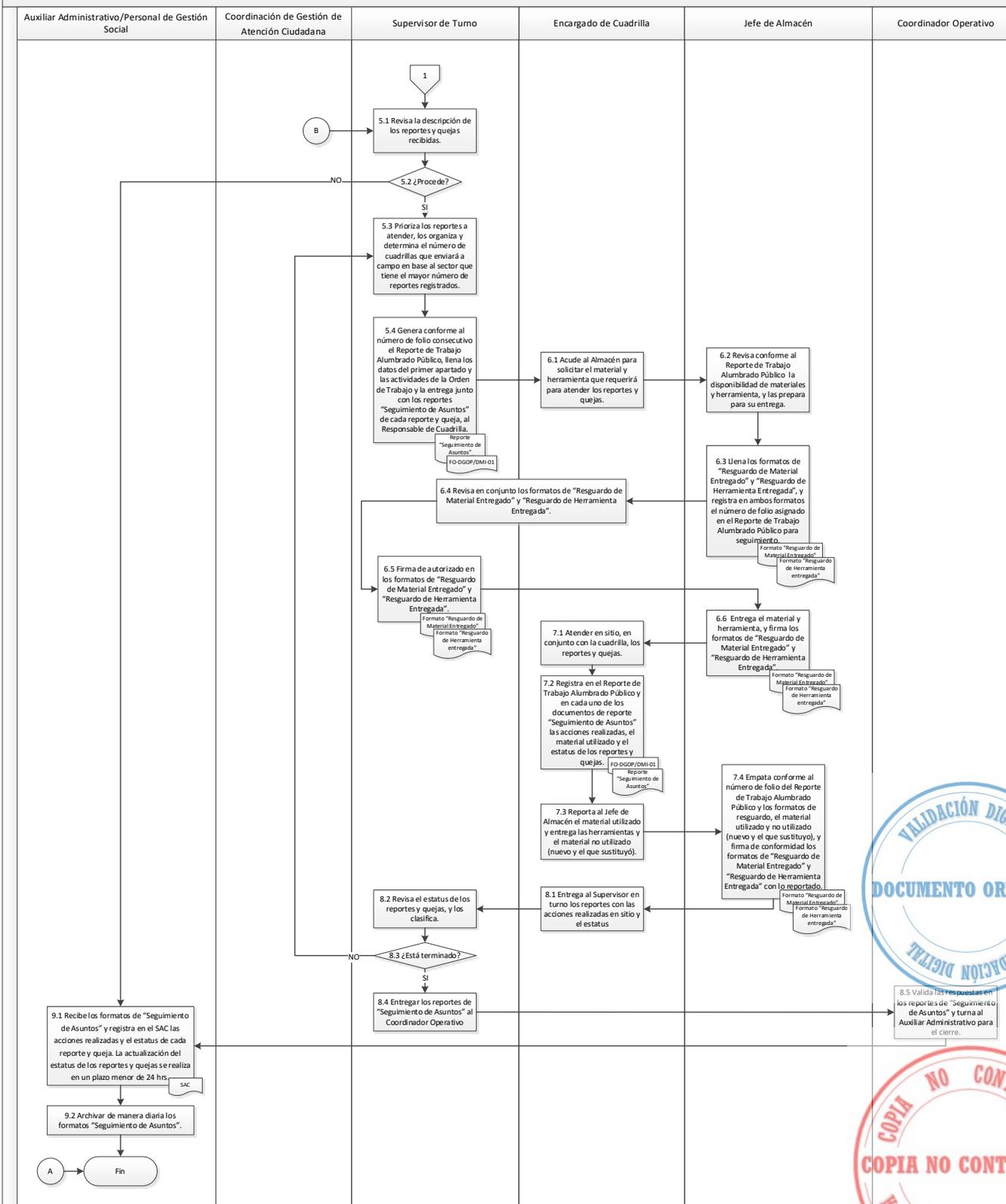
CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 05

HOJA: 9 DE 17

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



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 10 DE 17</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 "Resguardo de Material Entregado"	2 meses	Jefe de Almacén	Folio
Formato "Resguardo de Herramienta Entregada"	2 meses	Jefe de Almacén	Folio
Reporte de Trabajo Alumbrado Público	1 mes	Coordinador Operativo	FO-DGOP/DMI-01

## 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.

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



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 11 DE 17</b>

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.



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 12 DE 17</b>

**9. ANEXOS.**

SAC.

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA x +

sac.leon.gob.mx/#/asuntos

**Atención ciudadana**

Asuntos del día

Búsqueda

Estatus Origen **EXPORTAR**

16 Asuntos encontrados

Fecha límite	Estatus	Origen	# Ciudadano	Ciudadano	Teléfono	Folio	Dirección	Usuario	Petición	Colonia	Calle	Acciones			
15 Marzo	Capturado	072	7207	ALICIA SERRANO HERNANDEZ	4773992462	233574	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	MA DEL CARMEN BRIONES OBRIAN	OP LAMPARA APAGADA	FRACCIONAMIENTO FRACCION DEL GRANIERO	PRIVADA LAS ROSAS				
24 Abril	Capturado	072	10391	VAZQUEZ HERNANDEZ VAZQUEZ HERNANDEZ	477805001	233573	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SAMANTHA ISABEL RAMIREZ ORTEGA	OP REPARACION DE BANQUETAS	COLONIA AZTECA	AVENIDA PRADERA 00				
04 Abril	Capturado	072	10385	SARA ARACELI LLANOS SANTOS	4773427707	233570	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SANDRA VALENTINA NEGRETE HERNANDEZ	OP-INSTALACION DE TOPES Y/O BOVIAS	FRACCIONAMIENTO EL FARO	FARO DE PUERTO VALLARTA 00				
15 Marzo	Capturado	072	10388	JOEL VALENTIN ISLAS GRANADOS	4772566386	233569	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SAMANTHA ISABEL RAMIREZ ORTEGA	OP-CIRCUITO APAGADO	FRACCIONAMIENTO REAL DELTA	BOULEVARD OMEGA 00				
15 Abril	Capturado	072	7200	MARTHA FATIMA	477357710	233568	DIRECCION GENERAL	IVAN ESCOTO	OP-CONFORMACION	FRACCIONAMIENTO	CALLE DE LA				



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 13 DE 17</b>

Reporte "Seguimiento de Asuntos".



**PRESIDENCIA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO**

**SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR**

**SEGUIMIENTO DE ASUNTOS**

Reporte Generado el 21/04/2021 a las 10:00:15 a. m.

**FOLIO:**

**Origen**

Ciudadano

Teléfono

Dirección

**Dependencia**

DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA /

**Petición**

**Descripción**

**Colonia del Asunto**

**Calle del Asunto**

**Entre calles**

**Fecha de Captura**

19/01/2021

**Fecha de Respuesta**

15/02/2021

**Estatus**

Terminado

**Hora y Fecha de Atención**

[Empty dashed box for Hora y Fecha de Atención]

**Seguimiento**

27 ene./2021: Se ha agregado su petición a los trabajos por ejecutar y/o revisar

a  
15 feb./2021: Se realizaron labores de

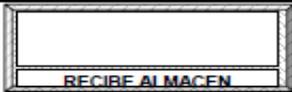
[Empty dashed box for Seguimiento]





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PR-DGOP/DMI-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>	<b>REV. 05</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>HOJA: 15 DE 17</b>

Formato "Resguardo de Herramienta Entregada".

	<b>RESGUARDO DE HERRAMIENTA ENTREGADA ALMACEN ALUMBRADO PÚBLICO LEÓN, GTO.</b>				FECHA: 19/02/2024		
					FOLIO: _____		
					REPORTE: _____		
					HORA DE DESPACHO: A		
No.	CONCEPTO	MARCA	NUMERO DE SERIE	UNIDAD	ENTREGADO	DEVUELTO	PENDIENTE
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
							

Reporte de Trabajo Alumbrado Público FO-DGOP/DMI-01

	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA</b>				<b>CÓDIGO:</b> FO-DGOP/DMI-01	
	<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A LA INFRAESTRUCTURA URBANA</b>				<b>REVISIÓN:</b>	
	<b>REPORTE DE TRABAJO DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>				<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	
				<b>No. _____</b>		
<b>FECHA:</b> _____		<b>ENCARGADO:</b> _____		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HORA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>AYUDANTE:</b> _____		<b>ENTREGA DE ORDEN DE TRABAJO</b>		
<b>TURNO:</b> MAT. VESP. NOC. ESP. UNIDAD: _____		<b>AYUDANTE:</b> _____				
<b>MATERIAL EMPLEADO</b>						
NO. ACT	GRUPO A CLASE B Y TIPO C DE TRABAJO	NO. FOLIO	UBICACIÓN DE LA COLONIA, CALLE Y NÚMERO	NO. DE POSTE	COMENTARIOS	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
<b>RESUMEN:</b>						
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>						
NO.	ACTIVIDAD	OK	PRO	PEN	JUSTIFICACIÓN	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						



	<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. 05</b>
		<b>HOJA: 16 DE 17</b>

## 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.
04	28 de noviembre de 2024	Actualización del apartado: 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN y 9. ANEXOS, con la actualización de los formatos; Reporte de Trabajo de Alumbrado Público/Reporte de Trabajo de Alumbrado Público-Jornada Extra, FO-DGOP/DMI-01 Reporte de Trabajo de Alumbrado Público, Resguardo de Material Entregado y Resguardo de Herramienta Entregada.
05	29 de noviembre de 2024	Se elimina del procedimiento los registros Reporte de Trabajo de Alumbrado Público y Reporte de Trabajo de Alumbrado Público-Jornada Extra. Se actualiza en los puntos 4. Descripción del procedimiento y 5. Diagrama de flujo el uso del formato Reporte de Trabajo Alumbrado Público FO-DGOP/DMI-01.



	<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. 05</b>
	<b>DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>HOJA: 17 DE 17</b>

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<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>	L.A.E. Evelia Martínez Pérez	Ing. Gerardo Ortíz Chávez	Arq. Laura Elena Becerra García
<b>Cargo-puesto</b>	Esp. en Sistemas de Calidad	Subdirector General de Ejecución de Obra y Mantenimiento	Directora General de Obra Pública
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de noviembre de 2024	29 de noviembre de 2024	29 de noviembre de 2024

<b>Fecha de baja:</b>	
-----------------------	--

