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

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.

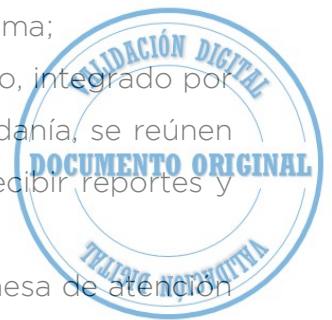
A NIVEL INTERNO: El procedimiento aplica para la Dirección General de Obra Pública, la Subdirección General de Ejecución de Obra y Mantenimiento (SGEOM), la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIIU), Coordinación de Gestión de Atención Ciudadana, así como, al personal a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




	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: 2 DE 18

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	





	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: 3 DE 18


- 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	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO	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 Ingresar al SAC e imprimir 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  

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS	REV. 03
	DE ALUMBRADO PÚBLICO	HOJA: 5 DE 18

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.	<p>4.1 Revisa, investiga y en su caso, genera propuesta de atención.</p> <p>4.2 ¿Es viable?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, procede a la actividad 4.3 - No, procede a la actividad 4.4 <p>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.</p> <p>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</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> <ul style="list-style-type: none"> - Si, procede a la actividad 5.3 - No, procede a la actividad 9.1 <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 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</p>	 <p>Supervisor de Turno</p> 



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. 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.	Jefe de Almacén
	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



**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**

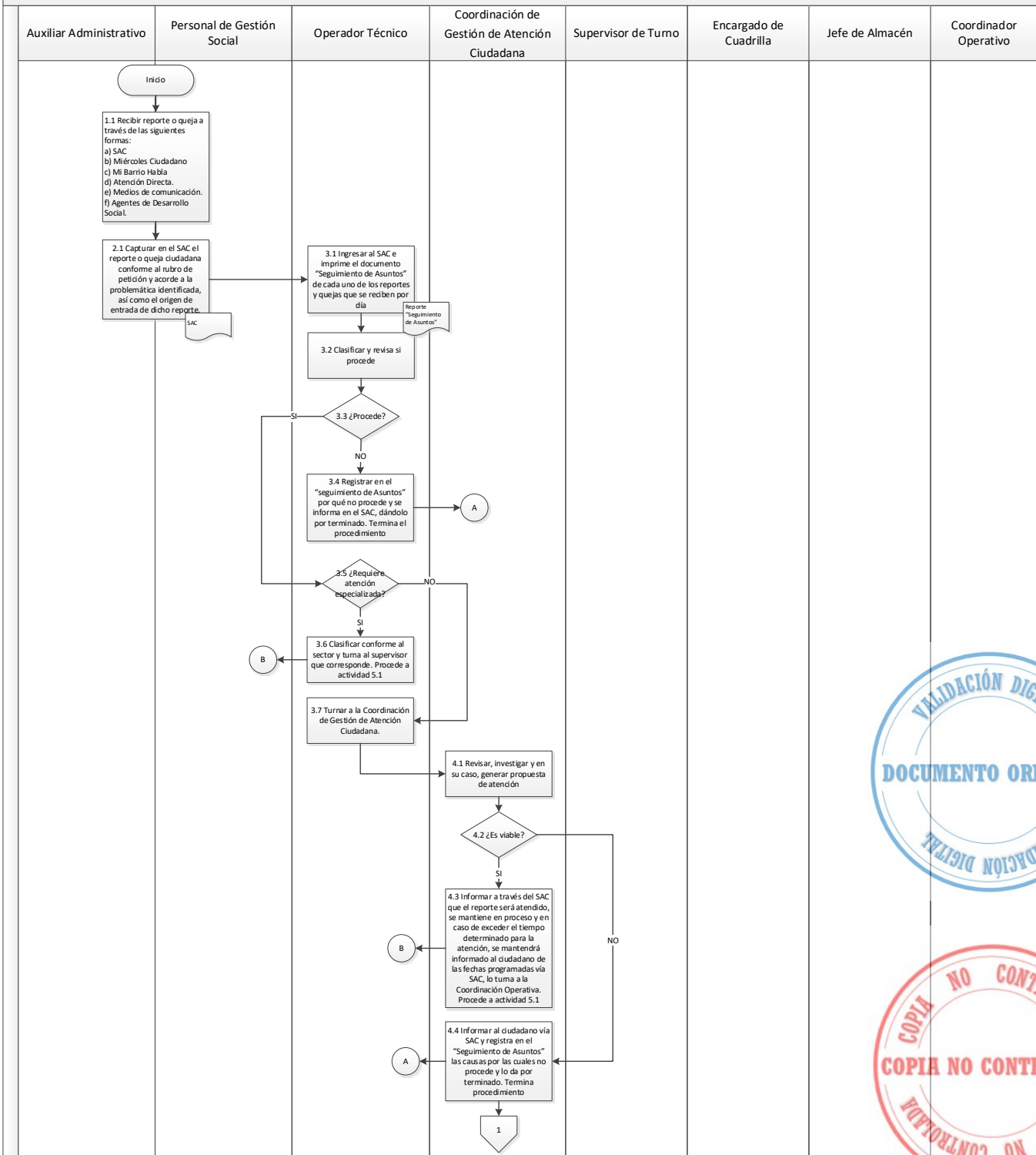
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	7.4 Empata conforme al número de folio del “Reporte de Trabajo Alumbrado Público” y los formatos de Resguardo de Material entregado y herramientas; el material utilizado y no utilizado (nuevo y el que sustituyo), y firma de conformidad con lo reportado.	Jefe 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	Supervisor en turno
	8.4 Entrega los reportes de “Seguimiento de Asuntos” al Coordinador Operativo.	
	8.5 Valida las respuestas en los reportes de “Seguimiento de Asuntos” y turna al Auxiliar Administrativo para el cierre.	Coordinador Operativo
9. Registrar acciones y estatus en SAC	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.	Auxiliar Administrativo/Personal de Gestión Social
	9.2 Archiva de manera diaria los formatos “Seguimiento de Asuntos”. Termina procedimiento	





5. DIAGRAMA DE FLUJO.

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





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

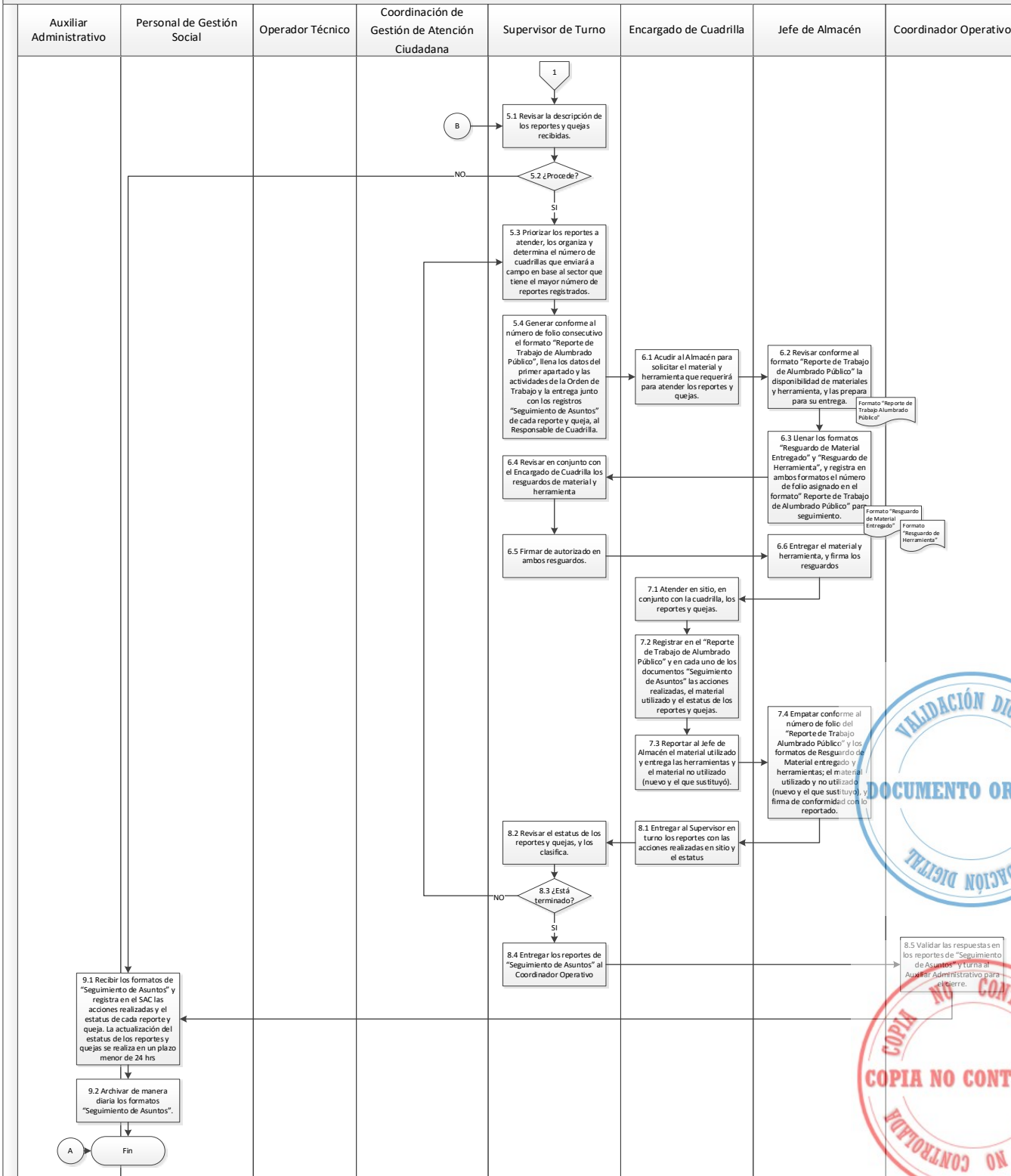
CÓDIGO:

PR-DGOP/DMI-01

REV. 03

HOJA: 9 DE 18

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



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

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.



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

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.

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA

sac.leon.gob.mx/#/asuntos

LEÓN Atención ciudadana

Asuntos del día

Busqueda

Estados: Origen:

14 Asuntos encontrados

Fecha límite	Estado	Origen	Categoría	Ciudadano	Teléfono	Foto	Dirección	Usuario	Patente	Colección	Calle	Acciones
18 Mayo	<input checked="" type="radio"/> Completado	010	7207	ALICIA SERRANO HERNANDEZ	477970462	<input type="checkbox"/>	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	VA DEL CARMEN BRIONES CUBIEN	OP LAMPARA AFAGADA	FRACCIONAMIENTO FRACCION DEL GRANADO	PRIVADA LAS ROSAS	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24 Abril	<input checked="" type="radio"/> Completado	010	8191	VAZQUEZ HERNANDEZ VAZQUEZ HERNANDEZ	477803081	<input type="checkbox"/>	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SAMANTHA CASIL RAMIREZ ORTIGA	OP REPARACION DE BANQUETAS	COLONIA AZTECA	AVENIDA PRADERA 80	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24 Abril	<input checked="" type="radio"/> Completado	010	3385	SARA WACELI ELIANDO SANTOS	473427701	<input type="checkbox"/>	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SANDRA VALDERRAMA MORALES HERNANDEZ	OP INSPECCION DE TOPES Y/O BOMAS	FRACCIONAMIENTO EL PARD	PARD DE PUERTO VALLARTA 80	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18 Mayo	<input checked="" type="radio"/> Completado	010	3788	JOEL VALENTIN ISLAS GRANADOS	477256586	<input type="checkbox"/>	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	SAMANTHA GABRIEL RAMIREZ ORTEGA	OP CIRCUITO AFAGADO	FRACCIONAMIENTO REAL DELTA	BOULEVARD OMEGA 80	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18 Mayo	<input checked="" type="radio"/> Completado	02000	11000	MARTHA SARINA	477256586	<input type="checkbox"/>	DIRECCION GENERAL	WANGSICHO	OP CONFIRMACION	FRACCIONAMIENTO	CALLE DE LA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



	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: 13 DE 18

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

Seguimiento

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

15 feb. 2021: Se realizaron labores de





Formato Reporte de Trabajo Alumbrado Público.

REPORTE DE TRABAJO ALUMBRADO PÚBLICO No. 17138

ENCARGADO: _____ HORA: _____ OBSERVACION: _____
 AYUDANTE: _____
 TURNO: MAT VESP. UNIDAD: _____
 CARGA DE COMBUSTIBLE CANT. _____
 REVISION: SI NO REPORTADO A: _____

ENTREGA DE ORDEN DE TRABAJO
 REPARO DE MATERIAL
 REVISION DE UNIDAD

MATERIAL EMPLEADO

No. ACT	GRUPO A CLASE B Y TIPO C DE TRABAJO	No. FOLIO	UBICACION COL., CALLE Y No.	No. DE POSTE	COMENTARIOS	RESUMEN			JUSTIFICACION
						OK	PRO	PEN	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

ORDEN DE TRABAJO





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: 15 DE 18

Formato Resguardo de Material Entregado.

RESGUARDO DE MATERIAL ENTREGADO
ALMACEN ALUMBRADO PUBLICO
LEON, GTO.

FECHA _____
FOLIO 17240
REPORTE _____
HORA DE DESPACHO _____ A _____

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 _____

AUTORIZO _____ ENTREGO MATERIAL _____ RECIBIO MATERIAL _____ RECIBE ALMACEN _____





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		ALMACÉN ALUMBRADO PÚBLICO		LEÓN, GTO.		MARCA DE HERRAMIENTA																	
						FOUD: 16121																	
						FECHA:																	
						HORA DE DESPACHO DE:																	
No.	CONCEPTO	No. SERIE	UNIDAD	ENTREGADO	DEVUELTO	PENDIENTE	AMPHORSE	BANDIT	BURNBY	CUPRUM	HERRAJES	PROCEIN	ALLEN	MBR	SALA	SEMER	TREHER	TUMLEM	UREBA	OTROS			
1			PZA																				
2			PZA																				
3			PZA																				
4			PZA																				
5			PZA																				
6			PZA																				
7			PZA																				
8			PZA																				
9			PZA																				
10			PZA																				
11			PZA																				
12			PZA																				
13			PZA																				
14			PZA																				
15			PZA																				
16			PZA																				
17			PZA																				
18			PZA																				
OBSERVACIONES:																							
AUTORIZA						ENTREGA ALMACÉN						RECIBE TRABAJADOR						RECIBE ALMACÉN					



	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: 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.





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: 18 DE 18

CONTROL DE EMISIÓN

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



Fecha de baja:

