	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. 02 HOJA: 1 DE 16

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 Subdirección General de Ejecución de Obra y Mantenimiento (SGEOM), la Dirección de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana (DMIU), a la Subdirección de Infraestructura Urbana (SIU), la Coordinación de Estudios de Tráfico y Equipamiento Vial, 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 "León Llega a ti - Vía Directa", así como todos los orígenes que contempla el sistema;
2. Vía Directa - "En tu colonia"; cuando el Alcalde y un grupo multidisciplinario, integrado por un representante de cada dependencia que brinda servicios a la ciudadanía, acudan a una colonia y los colonos tengan la necesidad de registrar reportes y quejas de alumbrado público.
3. 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.
4. Medios de comunicación: a través de la cuenta de Facebook - Dirección General de Obra Pública León o en Twitter; @DGOP_León.
5. Agentes de Desarrollo Social: cuando a través de un agente de desarrollo social de las distintas comunidades




	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. 02 HOJA: 2 DE 16

- 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 luminarias.
- 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. 02 HOJA: 3 DE 16

- 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. 02 HOJA: 4 DE 16

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) Vía Directa - En tú colonia. c) Atención Directa. d) Medios de comunicación. e) 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 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. 02

HOJA: 5 DE 16

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 de Asuntos" de cada reporte y queja, al Responsable de Cuadrilla.	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. 02****HOJA: 6 DE 16**

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 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.	Supervisor en turno
	6.5 Firma de autorizado en ambos resguardos.	Jefe de Almacén
	6.6 Entrega el material y herramienta, y firma los resguardos.	
7. Atender en sitio, registrar acciones y estatus.	7.1 Atiende en sitio, en conjunto con la cuadrilla, los reportes y quejas.	Encargado de Cuadrilla
	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).	
	7.4 Empata conforme al número de folio del "Reporte de Trabajo Alumbrado Público" y los formatos de Resguardo de Material entregado y	Jefe de Almacén



**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. 02****HOJA: 7 DE 16**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	herramientas; el material utilizado y no utilizado (nuevo y el que sustituyo), y firma de conformidad con lo reportado.	
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





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

CÓDIGO:

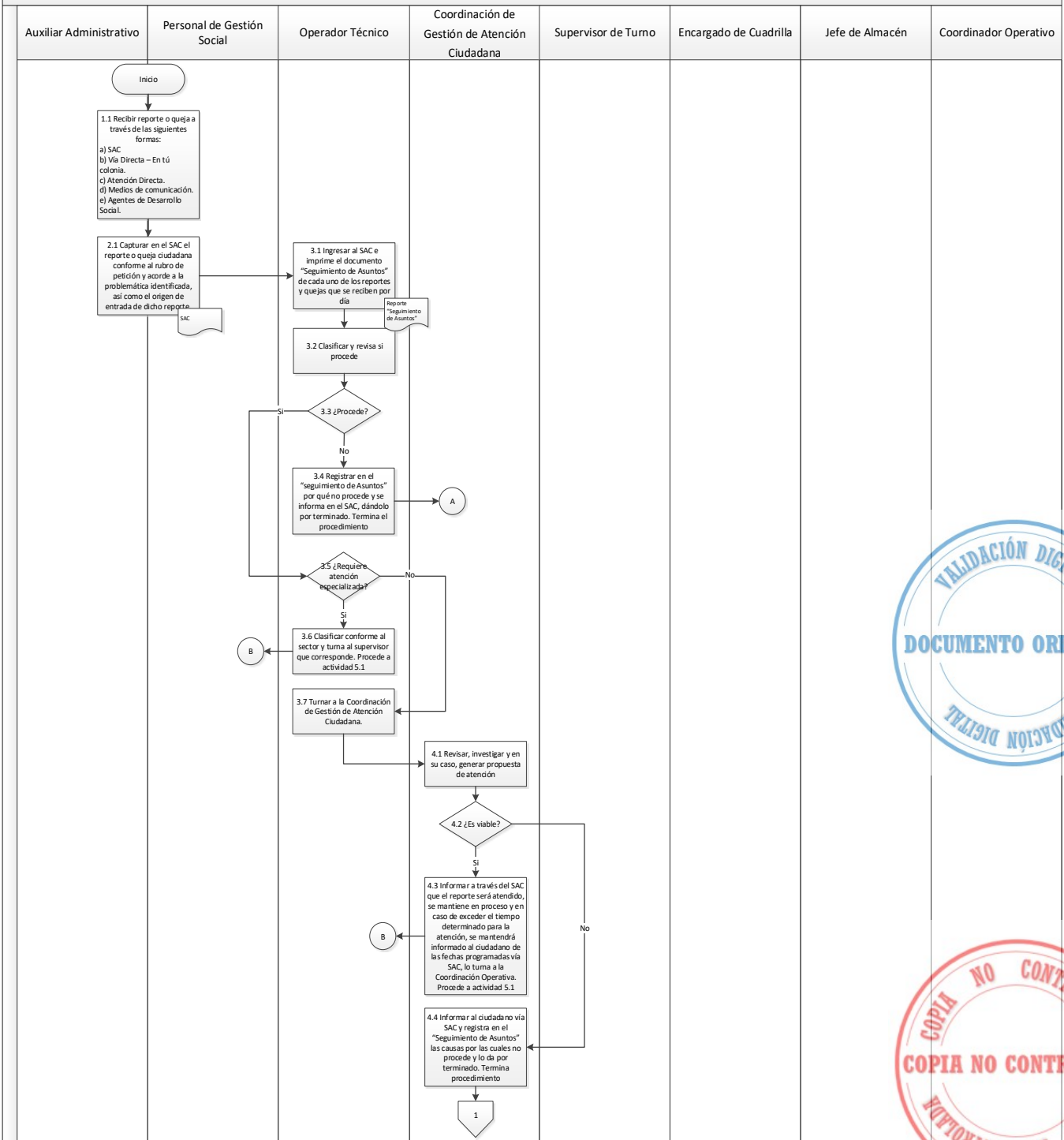
PR-DGOP/DMI-01

REV. 02

HOJA: 8 DE 16

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

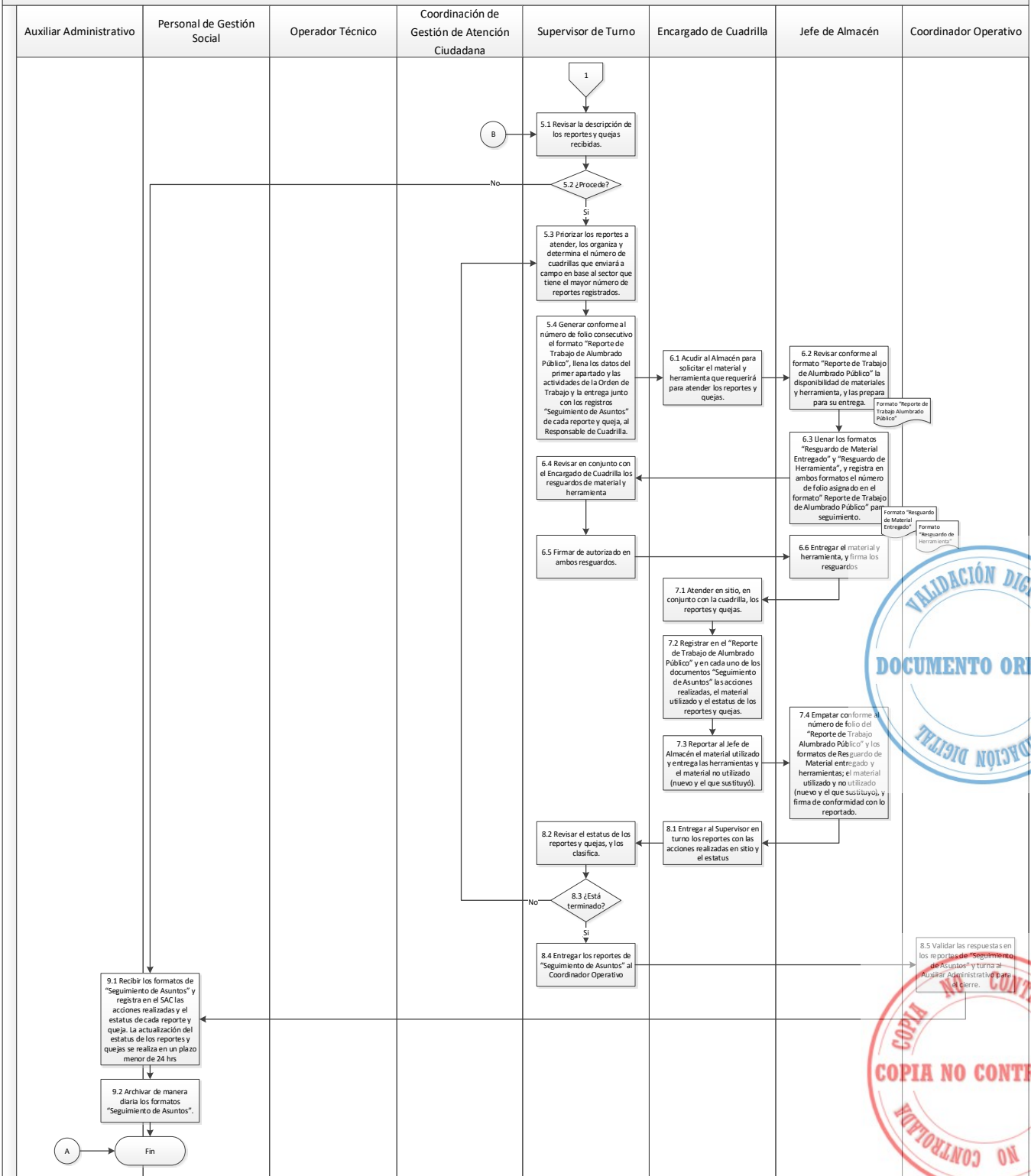
CÓDIGO:


PR-DGOP/DMI-01

REV. 02

HOJA: 9 DE 16

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 DE ALUMBRADO PÚBLICO	REV. 02 HOJA: 10 DE 16

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	N/A
Reporte "Seguimiento de Asuntos"	1 mes	Auxiliar Administrativo	N/A
Formato "Reporte de Trabajo Alumbrado Público"	1 mes	Coordinador Operativo	N/A
Formato "Resguardo de Material Entregado"	2 meses	Jefe de Almacén	N/A
Formato "Resguardo de Herramienta"	2 meses	Jefe de Almacén	N/A




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.

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	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO	REV. 02
		HOJA: 11 DE 16

Vía Directa – “En tu colonia”; Cuando el Alcalde y un grupo multidisciplinario, integrado por un representante de cada Dependencia que brinda servicios a la ciudadanía, acudan a una Colonia y los colonos tengan la necesidad de registrar reportes y quejas de alumbrado público.

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

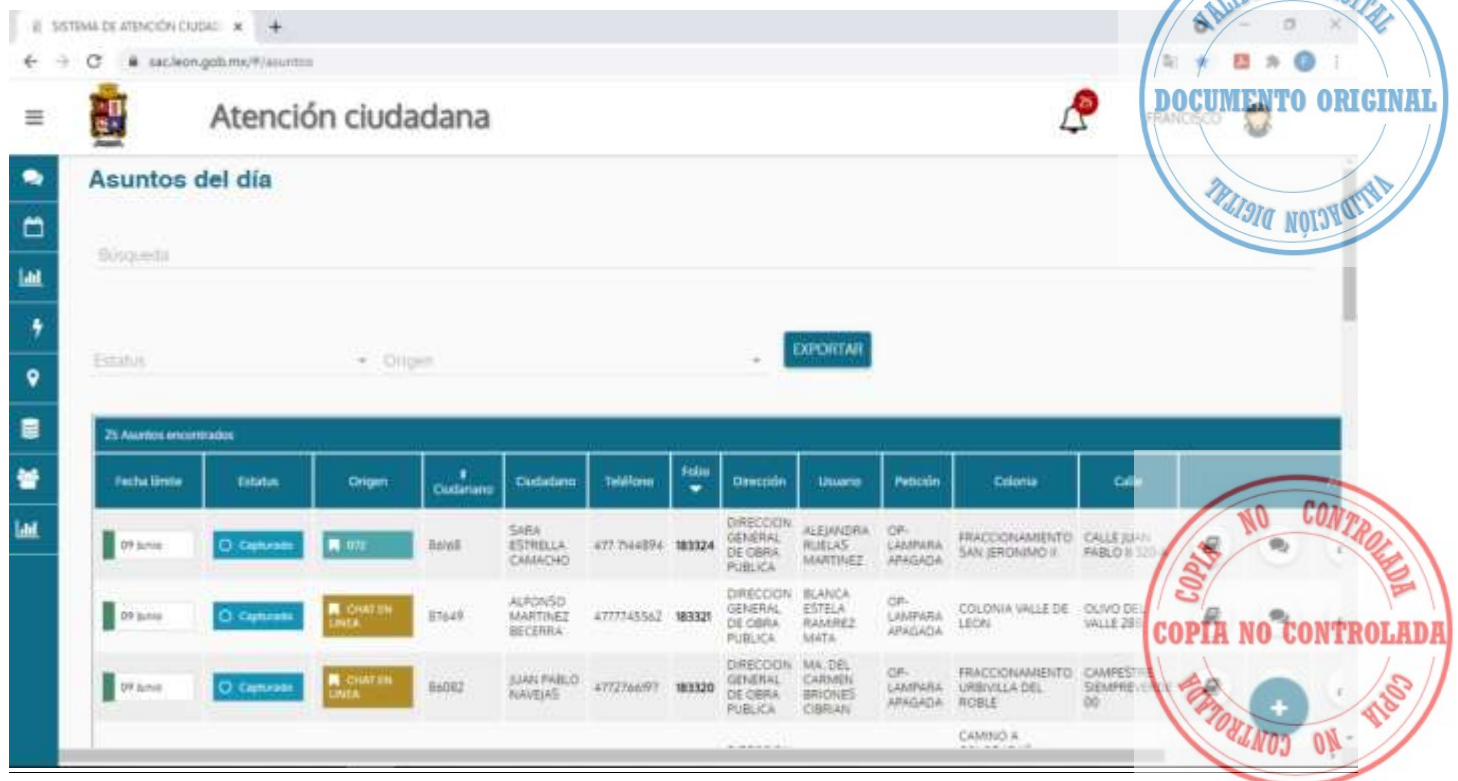
Lámpara de vapor de sodio: es una fuente luminosa, en la cual la luz se produce por el paso de la corriente eléctrica a través del vapor de sodio como elemento principal, sometido a una alta presión.

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.

9. ANEXOS.

SAC.



Fecha límite	Estatus	Origen	Ciudadano	Ciudadano	Teléfono	Folio	Dirección	Usuario	Petición	Colonia	Calle
09 junio	Capturado	WZ	B698	SARA ESTRELLA CAMACHO	477 794894	183324	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	ALEXANDRA RUELAS MARTINEZ	OP-LAMPARA APAGADA	FRACCIONAMIENTO SAN JERONIMO II	CALLE JUAN PABLO B 320
09 junio	Capturado	CHAT EN LINEA	E7649	ALFONSO MARTINEZ BECERRA	4777345562	183321	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	BLANCA ESTELA RAMIREZ MATA	OP-LAMPARA APAGADA	COLONIA VALLE DE LEON	OLIVO DEL VALLE 280
09 junio	Capturado	CHAT EN LINEA	B6082	JUAN PABLO NAVEJAS	477276697	183320	DIRECCION GENERAL DE OBRA PUBLICA	MA. DEL CARMEN BRIONES OBRAN	OP-LAMPARA APAGADA	FRACCIONAMIENTO URBIVILLA DEL ROBLE	CAMPESTRER SEMPRE VERDE 00

	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. 02
		HOJA: 12 DE 16

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

25 feb. 2021: Se realizaron labores de





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. 02

HOJA: 13 DE 16

Formato Reporte de Trabajo Alumbrado Público.

REPORTE DE TRABAJO ALUMBRADO PÚBLICO									
FECHA:		ENCARGADO:		No. 17138		OBSERVACION		No.	
TURNO: MAT <input type="radio"/> VESP. <input type="radio"/>		AYUDANTE:		ACTIVIDAD		HORA			
CARGA DE COMBUSTIBLE CANT.		AYUDANTE:		ENTREGA DE ORDEN DE TRABAJO					
REVISIÓN: SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>		REPORTADO A:		SERVICIO DE MATERIAL					
GRUPO A		UBICACIÓN COL., CALLE Y No.		MATERIAL EMPLEADO					
No. CLASE Y ACT TIPO C DE TRABAJO		No. DE POSTE		COMENTARIOS					
No. FOLIO									
RESUMEN									
ORDEN DE TRABAJO									
No.	ACTIVIDAD	OK	PRO	PEN	JUSTIFICACIÓN				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									





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. 02

HOJA: 14 DE 16

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	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA	PR-DGOP/DMI-01
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES Y QUEJAS CIUDADANAS DE ALUMBRADO PÚBLICO	REV. 02
		HOJA: 15 DE 16

Formato Resguardo de Herramientas.



RESGUARDO DE HERRAMIENTAS

ALMACÉN ALUMBRADO PÚBLICO

LEÓN, GTO.

FOLIO: 16121
 FECHA: _____
 HORA DE DESPACHO DE: _____

No.	CONCEPTO	No. SERIE	UNIDAD	ENTREGADO	DEVUELTO	PENDIENTE	MARCA DE HERRAMIENTA																				
							ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	ALUMBRADO	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

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	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.



	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. 02 HOJA: 16 DE 16

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		Cambio de código del procedimiento, antes; PR-DGOP/DMU-01, ahora: PR-DGOP/DMI-01

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Ing. Francisco Osorno	Ing. Miguel Ángel Miranda Blanquel	Ing. Óscar Valtierra Gómez
Cargo-puesto	Coordinador de Gestión y Atención Ciudadana	Coordinador Operativo	Director de Mantenimiento Integral a la Infraestructura Urbana
Firma			
Nombre	Lic. Alfonso González Ruíz		Ing. Israel Martínez Martínez
Cargo-puesto	Coordinador de Gestión Ciudadana		Subdirector General de Ejecución de Obra y Mantenimiento
Firma			
Nombre		Lic. Evelia Martínez Pérez	Ing. Carlos Cortes Galván
Cargo-puesto		Esp. en Sistemas de Calidad	Director General de Obra Pública
Firma			
Fecha	02 de junio de 2021	07 de junio de 2021	14 de junio de 2021

Fecha de baja:	
-----------------------	--

