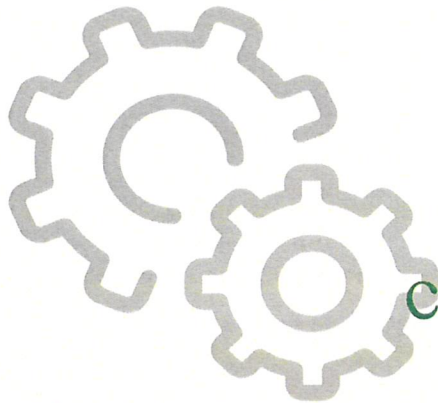




Procedimiento de Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Código:	DSP-PR-AP-02
Emisión:	12/09/2022
Ultima Rev.:	
Revisión No.	00
Dirección	Alumbrado Público
Emisora:	



Procedimiento de Atención a Folios de Peticiones Ciudadanas de Alumbrado Público.

AUTORIZACIONES



Elaboró:

Lic. Paula Patricia Carrillo Briones
Analista de información



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad
Contraloría Municipal



Autorizó:

Lic. Alejandro Hassaf Tobias
Director de Servicios Primarios

Sello CM

MUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.





Procedimiento de Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Código:	DSP-PR-AP-02
Emisión:	12/09/2022
Última Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección	Alumbrado Público
Emisora:	

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	4
6. Desarrollo/Procedimiento	5
7. Diagrama de Flujo	6
8. Riesgos Inherentes	7
9. Registros	7
10. Formatos e Instructivos	7
11. Marco Jurídico/Referencias	8
12. Control de Cambios	8





Procedimiento de Atención a Folios de Peticiones Ciudadanas de Alumbrado Público

Código:	DSP PR-AP 02
Emisión:	12/09/2022
Última Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección	Alumbrado Público
Emisora:	

1. OBJETIVO.

Realizar el seguimiento y atención de los reportes que envía la ciudadanía a través de los diversos medios como lo son el sistema MAC, Central de Gestiones, Vía telefónica y redes sociales, relacionados con el servicio de alumbrado público ya sea para instalación o reparaciones.

2. ALCANCE.

El procedimiento abarca desde la recepción del reporte, seguimiento y conclusión del mismo, informándole al peticionario los resultados de la atención brindada.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director	Definir las normas y criterios aplicables al servicio de alumbrado público. Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas, referentes a la instalación y reparación de la red de alumbrado público municipal.
3.2	Titular de la Unidad Administrativa	Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de alumbrado público, así como garantizar que las peticiones de la ciudadanía sean atendidas puntualmente.
3.3	Analista de información	Realizar funciones administrativas de la unidad de alumbrado público, Recibe reportes de peticiones de ciudadanos vía telefónica y presencial. Manejo del Sistema Integral de Alumbrado Público en el cual se dan de alta las solicitudes de instalaciones por parte del Sistema de Central de Gestiones y Sistema del Módulo de Atención Ciudadana. Solicitudes vía oficio y solicitudes presenciales.
3.4	Auxiliar administrativa.	Recibe vía correo el listado de peticiones de instalación y las registra en el Sistema SIMAP.





Procedimiento de Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Código:	DSP-PR-AP-02
Emisión:	12/09/2022
Última Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Alumbrado Público

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Alumbrado Público	Servicio que consiste en proveer la iluminación mínima necesaria a los espacios públicos y vialidades, de forma que se garantice la seguridad de peatones y vehículos.
4.2	SIMAP	Sistema Integral Municipal de Alumbrado Público.

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

1. El reporte debe contar con nombre completo del ciudadano, dirección, teléfono, ubicación exacta del punto a atender.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.





Procedimiento de Atención a Folios de Peticiones Ciudadanas de Alumbrado Público

Código:	DSP-PR-AP-02
Emisión:	12/09/2022
Última Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección	Alumbrado Público
Emisora:	

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 ACEPTACIÓN	Analista de información	Ingresa a los portales de los sistemas MAC; Central de Gestiones. Y redes sociales para verificar los reportes remitidos.	FOLIO
2 SELECCIÓN	Analista de información	Analiza y determina si las peticiones corresponden a la Unidad Administrativa de Alumbrado Público.	LISTADO
3 ENVIAR LISTADO	Analista de información	Filtra las peticiones referentes a la instalación de luminarias y las envía al auxiliar administrativo, vía correo electrónico.	LISTADO
4 ALTA SIMAP	Auxiliar administrativo	Recibe las peticiones vía correo electrónico y las ingresa al sistema SIMAP, para su valoración y atención por parte del personal operativo.	FOLIO
5 SEGUIMIENTO	Titular de la unidad administrativa.	Ingresa al sistema SIMAP a fin de verificar el seguimiento y conclusión de las peticiones previamente ingresadas, enviándolas al analista de información.	FOLIO
6 BAJA	Analista de información.	Da contestación a las peticiones, procediendo a darlas de baja del sistema de central de gestiones. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	FOLIO DE BAJA

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento de Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Código: DSP-PR-AP-02

Emisión: 12/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Alumbrado Público

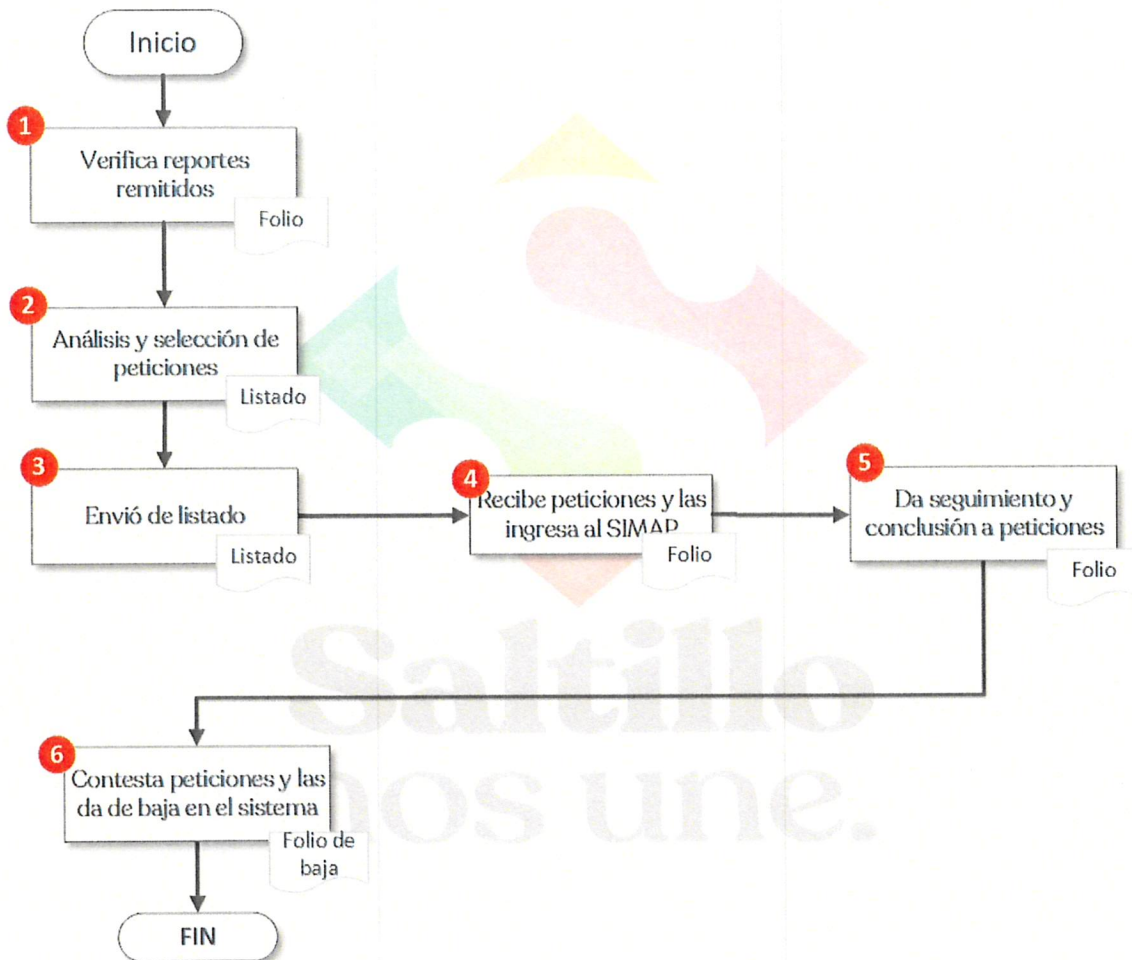
Emisora:

Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Analista de Información

Auxiliar administrativo

Titular de Alumbrado Público



**SALTILLO**

Procedimiento de Atención a Folios de Peticiones Ciudadanas de Alumbrado Público

Código: DSP-PR-AP-02

Emisión: 12/09/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Alumbrado Público
Emisora:

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
FALTA DE INTERNET	FALLAS EN LA RED	MANTENER EN BUENAS CONDICIONES LA RED Y CONEXIONES	SISTEMAS	MENSUAL	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LA RED DE INTERNET	BITÁCORA DE SISTEMAS
FALLA EN COMPUTADORA	FALLAS EN SOFTWARE Y HARDWARE	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPUTADORAS	SISTEMAS	SEMESTRAL	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A PC.	BITÁCORA DE SISTEMAS

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Formato de recepción de solicitud.
S/C	Formato del folio del SIMAP.

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
S/C	Organigrama de la Unidad Administrativa.





Procedimiento de Atención a folios de peticiones ciudadanas de alumbrado público

Código:	DSP-PR-AP-02
Emisión:	12/09/2022
Última Rev.:	
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Alumbrado Público

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Artículo 115, fracción III, inciso b de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
S/C	Artículos 90, fracción IV, 92 y 95 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	12/09/2022	-	Emisión.

