



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

2024 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO



CUADRO DE CONTROL

Elaboró: C. Luis Daniel Reyes Pérez	Dirección de Alumbrado Público
Fecha de elaboración:	20 de marzo del 2025
Actualización:	Versión 03
Código:	DAP-MS-03

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	25 de enero del 2022	Presentación, introducción, objetivos, diagramas de flujo, perfiles de los puestos	Actualización de funciones y documento en general, cuerpo del documento completo, diagramas de flujo, funciones de los puestos
2	21 de octubre del 2024	Organigrama, procedimientos, perfiles, logotipos, protocolo de atención a la ciudadanía.	Actualización del manual e integración del protocolo de atención a la ciudadanía.
3	25 de marzo del 2025	Todo el documento	Se actualizó al nuevo formato de la administración actual, anteriormente el manual de alumbrado conformaba los 3 conocidos y ahora se divide otra vez en el de organización, procedimientos y servicios.



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

ÍNDICE

Contenido

CUADRO DE CONTROL.....	2
BITÁCORA DE REVISIONES:.....	2
ÍNDICE.....	3
MISIÓN:.....	4
VISIÓN:.....	4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA:.....	5
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
INVENTARIO DE SERVICIOS:.....	6
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:.....	9
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	14
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:.....	17



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MISIÓN:

Ser el área responsable del mantenimiento y funcionamiento del Alumbrado Público dentro del Municipio, optimizando los recursos humanos, financieros y materiales para brindar con ello un servicio de calidad.

VISIÓN:

Consolidarnos como una de las unidades administrativas y operativas más importantes del municipio, asegurando un servicio eficiente y oportuno de alumbrado público a través de la supervisión y seguimiento del servicio, así como el contacto directo con la ciudadanía



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA:

Mantener en condiciones óptimas el servicio de Alumbrado Público como la red de iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no sean de carácter privado, buscando el bienestar de la ciudadanía en general en su traslado o realización de sus actividades en horarios de falta de iluminación natural, manejando de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros.

OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo del Manual de Servicios es que la ciudadanía cuente con un documento que les informe y los oriente sobre los requisitos y pasos a seguir para solicitar los servicios que les ofrece la Dirección de Alumbrado Público, pero que a su vez esta información sea clara y concisa, y así pueda tener una experiencia grata al realizar el trámite que necesita.



INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
ALUMBRADO PÚBLICO	Reporte de falla de alumbrado público	La ciudadanía puede reportar las fallas de los equipos de iluminación o red de alumbrado público a la dependencia.	La ciudadanía en general.
	Solicitud de mejora de iluminación.	La ciudadanía puede solicitar algún equipo de iluminación en zonas oscuras que haga falta.	La ciudadanía en general
	Solicitud de iluminación para eventos.	La ciudadanía puede solicitar reflectores y tomas de corriente para eventos como fiestas patronales o cívicos.	La ciudadanía en general.
	Recepción de alumbrado público nuevo.	Fraccionadores o contratistas puede realizar el trámite de entrega al Municipio de alumbrados nuevos, siempre y cuando cumplan con los requisitos.	Fraccionadores o contratistas.

Domicilio: Abraham Vega esquina Agustín Padilla

Teléfono: (474) 403 13 18

Correo electrónico: alumbradopublico@ldm.gob.mx

Días y horario de atención: En oficinas: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., En campo: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y fin de semana de 4:00 p.m. a 10:00 p.m.

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

Reporte de falla de alumbrado público.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La ciudadanía puede solicitar este servicio presentándose en las oficinas de Alumbrado Público, por teléfono, por correo electrónico o directamente con el personal del departamento. ➤ Se le solicitan los siguientes datos: tipo de falla (apagado, prende y apaga, a media luz, cuantos equipos de iluminación, etc.) domicilio o ubicación de la falla, entre calles o alguna referencia y colonia para integrarlos al formato de reporte de alumbrado público. ➤ Este reporte se turna al subdirector para programar el servicio. ➤ Se entrega al personal operativo quien acude al lugar señalado a corregir la falla o en su caso sustituir el equipo de iluminación. ➤ Al haber atendido el reporte se completa con la información: como se corrigió la falla y que material se utilizó y se remite a la secretaria.
---	--



<p>Solicitud de mejora de iluminación.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ La secretaria ingresa la información a la base de datos y cuenta con la información para en caso de que el solicitante tenga alguna duda.➤ La mejor manera en que la ciudadanía puede solicitar la mejora de iluminación es haciéndolo llegar por escrito a las oficinas de la dependencia o por correo electrónico.➤ solicitar equipos de iluminación donde hace falta o mejorar donde ya se cuenta con iluminación, pero no es suficiente)➤ El escrito u oficio debe contar con los siguientes datos (requisitos): si solicita algún equipo de iluminación que considere que hace falta o mejorar el alumbrado donde ya se cuenta con iluminación, pero no es suficiente, ubicación donde se solicita el servicio, entre calles o referencia, nombre y teléfono de por lo menos una persona que conozca la situación y con quien tendríamos contacto.➤ La solicitud se remite al área de seguimiento y gestión, donde el técnico administrativo se traslada al lugar señalado a revisar y determinar si es viable y en su caso tomar nota de lo que se necesita para dar el servicio, en caso contrario se notifica al solicitante porque no es viable.➤ Si es viable se turna al subdirector quien solicita el material al almacenista y programa el servicio generando el reporte correspondiente.➤ El cual se remite al personal operativo quien da atención al mismo en el lugar indicado y cumpliendo hace el llenado del formato del reporte.➤ El formato del reporte ya terminado se entrega al área de censo y plano digitalizado para su registro en la base de datos, integración al plano digitalizado y realizar el trámite de alta o incremento de carga ante CFE (Comisión Federal de Electricidad)
<p>Solicitud de iluminación para eventos</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ El ciudadano puede solicitar iluminación para eventos como fiestas patronales o eventos cívicos que por lo regular son de 1 a 3 reflectores y en algunos casos tomas de corriente temporales. Esto se debe solicitar por escrito en las oficinas de la dependencia o por correo electrónico.➤ El escrito u oficio debe contar con los siguientes datos: que tipo de evento es, ubicación o domicilio donde se llevará a cabo, las fechas de inicio y termino del mismo, nombre y teléfono de una persona que estará al pendiente para recibir la atención.➤ Este se remite al subdirector quien programa el servicio según las fechas indicadas y se comunica con la persona que se menciona en el escrito.➤ Llegada la fecha acude el personal operativo a dar el servicio o realizar la instalación y al cumplir el período o al termino del evento, el mismo personal acude a retirar los equipos instalados.

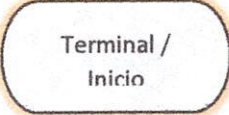
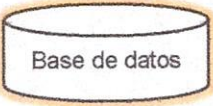
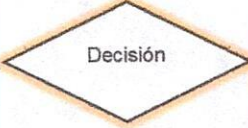
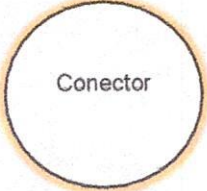
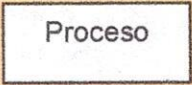
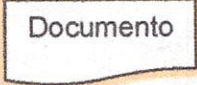


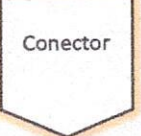


**Recepción de
Alumbrado
Público nuevo**

- El fraccionador, contratista o la persona que desea hacer entrega de un alumbrado público nuevo o red del mismo debe presentar una solicitud por escrito en las oficinas.
- Es recomendable presentar primero el anteproyecto y si se le orienta por parte del personal responsable en el tema (técnico administrativo) sobre la norma o lineamientos que rigen este tipo de obras, y así evitar que al término del proyecto se tengan que hacer modificaciones.
- Se atiende la solicitud acudiendo al lugar del proyecto u obra y se da seguimiento en el proceso haciendo las revisiones correspondientes y caso de término de los mismos su cumplimiento se procede a solicitar la documentación, en caso contrario se hacen las observaciones por escrito al solicitante para que tome cartas en el asunto y haga las correcciones necesarias.
- Cuando ya está terminado el proyecto, al solicitar el dictamen de alumbrado público se tiene que entregar en la dependencia lo siguiente: plano impreso, plano digital, dictamen de la UVIE (Unidad Verificadora de Instalaciones Eléctricas), ficha técnica, reporte fotométrico de los equipos de iluminación, así como el certificado PAESE (Programa de Ahorro de Energía Eléctrica) o sello FIDE (Fideicomiso para el ahorro de energía eléctrica) de los mismos, comprobante o recibo de finiquito del pago en garantía ante CFE (Comisión Federal de Electricidad).
- Una vez cumplido con la documentación y con los lineamientos para hacer la revisión se procede a remitirle un dictamen de Alumbrado Público para que continúe con su trámite ante la dependencia de Ordenamiento y Territorio.

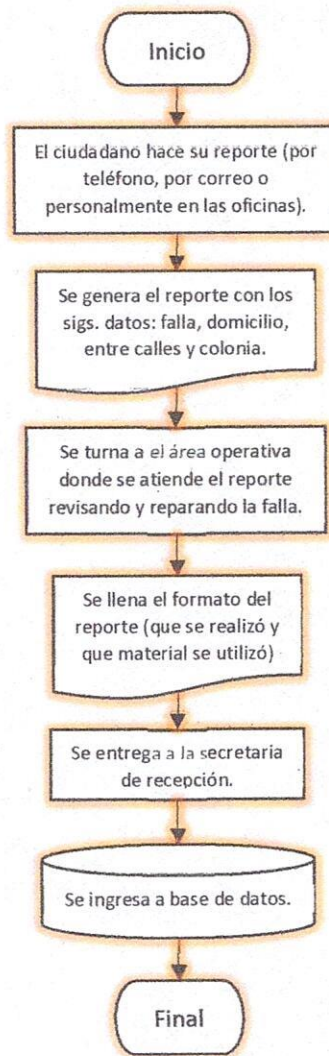


DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN	SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Se utiliza para terminar o iniciar un diagrama		Se utiliza para la representación de grabación de datos.
	Se utiliza para comparar un dato o acción determinando si es falso o verdadero dirigiendo el flujo a los resultados		Se utiliza para conectar dos diagramas o procesos en la misma página.
	Se utiliza para describir toda acción o proceso.		Se utiliza para representar un documento en el diagrama de flujo.
	Se utiliza para cualquier entrada y/o salida de datos o información en general		Se utiliza para representar la creación de un archivo o agregar información a el mismo o a un expediente
	Se utiliza para indicar la dirección o rumbo del diagrama		Se utiliza para conectar dos diagramas o procesos en otra página.

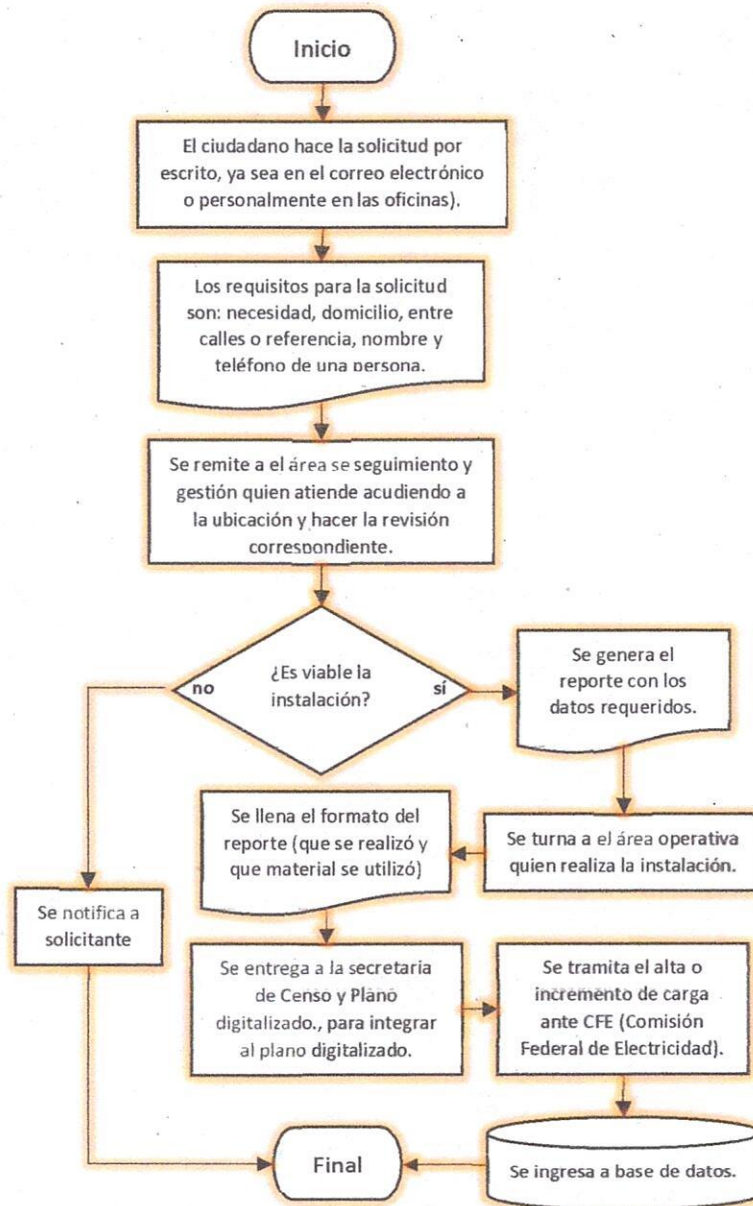


REPORTE DE FALLA DE ALUMBRADO PÚBLICO



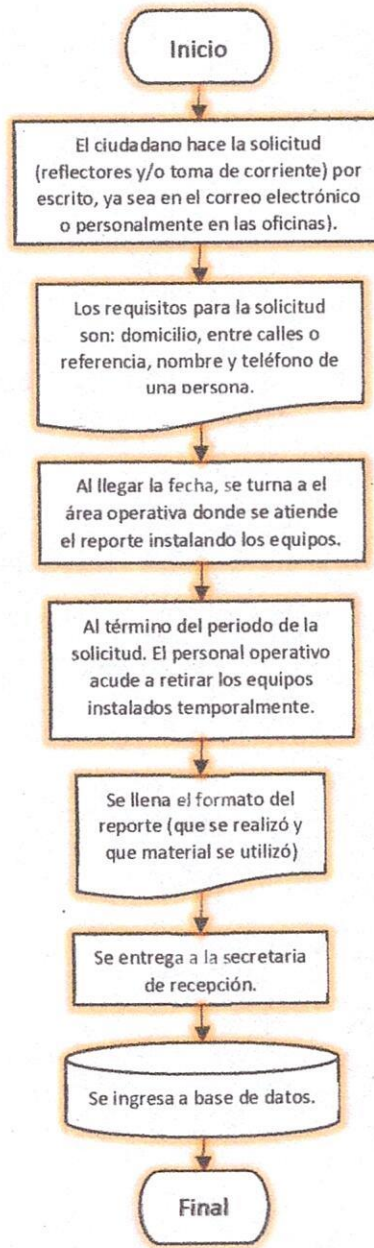


SOLICITUD DE MEJORA DE ILUMINACIÓN.



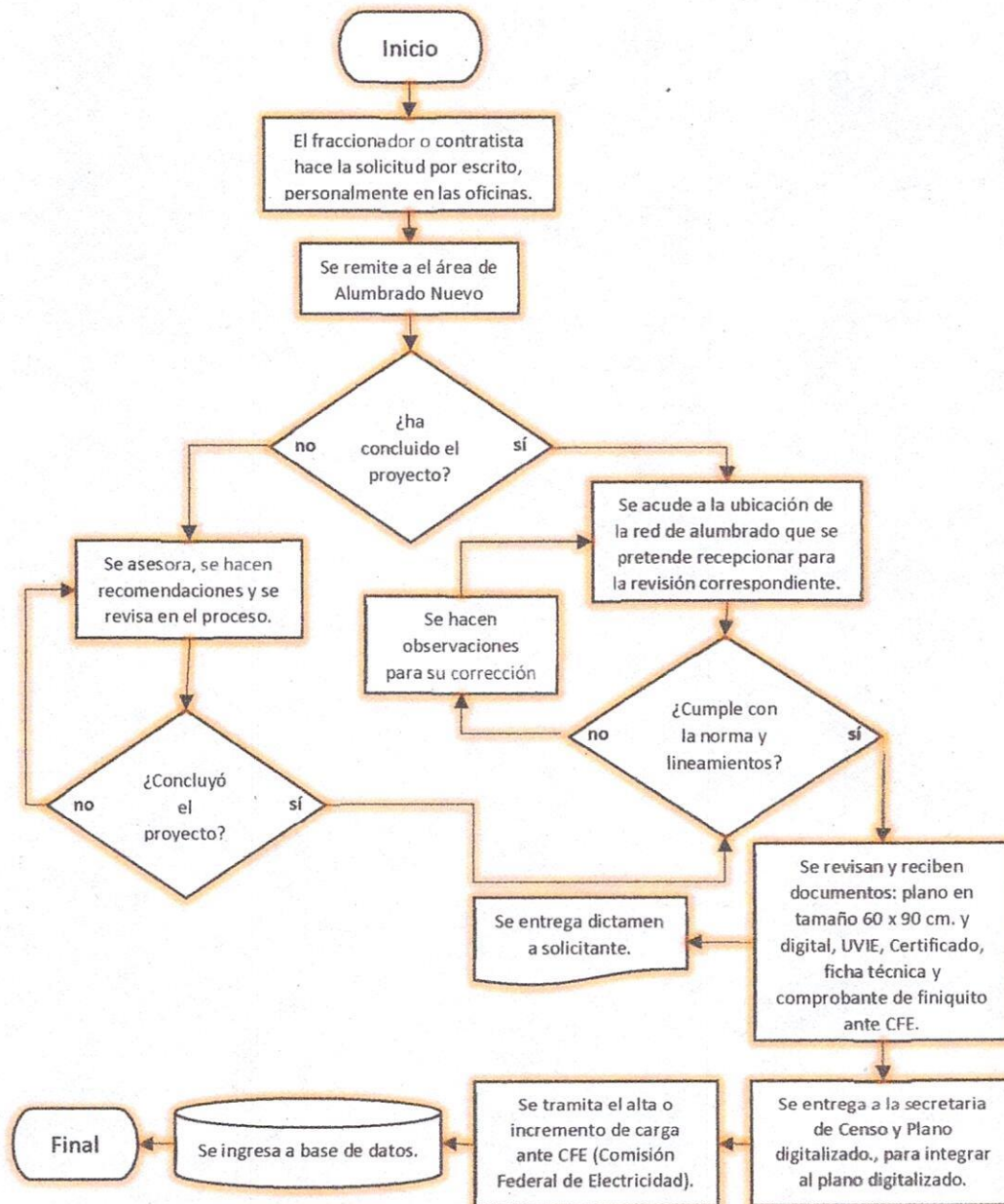


SOLICITUD DE ILUMINACIÓN PARA EVENTOS.





RECEPCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO NUEVO.





**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

PRESENTACIÓN

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio, ayudan a optimizar la capacidad de respuesta, con el propósito de que estos sean una herramienta simple en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.

CONTENIDO

- OBEJETIVO GENERAL
- PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL
- PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFONICA
- PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las Dependencias de la Administración Pública las herramientas necesarias para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, enfocándose en el mejoramiento de la atención.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

- ✓ **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- ✓ **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.



- ✓ **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- ✓ **Permanecer en el puesto de trabajo;** en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFONICA

- ✓ **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ **La atención.** Atender la llamada de manera amable y respetuosa, tomando nota de los puntos importantes; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ **La distracción.** Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ **La paciencia.** Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- ✓ **La orientación.** Si es preciso, informar u orientar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

PROCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Esta atención permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el servicio del municipio.

- ✓ Tener listo y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir la correspondencia.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por los medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar, obtener información y orientación al ciudadano.
- ✓ Firmar y sellar la copia del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue.
- ✓ Si el requerimiento no le compete a la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informarle al ciudadano.



EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.



LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
	 LAGOS DE MORENO H. AYUNTAMIENTO 2024-2027	
<p>C. Luis Daniel Reyes Pérez, Director de Alumbrado Público.</p>	<p>Mtro. Edgar Alfredo González Chávez, Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.</p>	<p>Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez, Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental</p>



COORDINACION GENERAL
ADMINISTRACION
INNOVACION
GUBERNAMENTAL
AYUNTAMIENTO 2024-2027
LAGOS DE MORENO

