

MANUAL DE SERVICIOS JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	3
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	4
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
Se presenta la queja ante el director de Servicios Públicos Municipales.....	6
DIAGRAMA DE FLUJO	6
FUNDAMENTO LEGAL.....	7
TRANSITORIOS	8
AUTORIZACIONES.....	8



Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Jefatura de Alumbrado Público del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio. En consecuencia, a lo anterior, para esta Jefatura de Alumbrado Público es importante proporcionar a la ciudadanía luz artificial en áreas públicas, calles y avenidas. Es un servicio esencial que está vinculado con la seguridad, ya que una mayor iluminación reduce las posibilidades de delitos. Entre sus servicios se encuentra la Atención a reportes ciudadanos mediante el mantenimiento y reparación de luminarias, brindar apoyo a Agencias y Delegaciones del municipio con colocación de reflectores provisionales durante fiestas patronales, colocación de luminarias nuevas.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

Proporcionar una guía clara y detallada sobre los servicios que ofrece la Jefatura de Alumbrado Público, así como los procedimientos a seguir para la correcta prestación de esos servicios, mantenimiento y conservación de la infraestructura de alumbrado público.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Alumbrado Público	Recepción de quejas y solicitudes de luminarias con mal funcionamiento por parte de la ciudadanía, vía telefónica o de manera presencial ó escrita.	Atención a reportes ciudadanos	Ciudadanía que requiere el servicio.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Atención a reportes ciudadanos mediante la recepción y solución de quejas de los ciudadanos relacionadas con el alumbrado, como luminarias apagadas o mal funcionamiento, para realizar el mantenimiento y/o reparación a luminarias a través del reemplazo de fotoceldas, focos quemados, reparación de cables o componentes defectuosos, y otras acciones preventivas o correctivas para garantizar el funcionamiento del alumbrado.

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: ATENCIÓN A REPORTES CIUDADANOS RELACIONADOS CON EL ALUMBRADO PÚBLICO.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Recibir y atender a la ciudadanía para escuchar quejas y denuncias relacionadas con el alumbrado público ofreciendo una adecuada atención y servicio, así como darle el trámite correspondiente con la finalidad de lograr un mejor y más eficaz control de calidad en este servicio.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Proporcionar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">- Nombre de calle y número de la casa donde se encuentra la lámpara,- Entre que calles se encuentra la luminaria- Colonia.- Nombre y teléfono de quien realiza el reporte.
VIGENCIA: Puede ser variable, depende de cuantos vehículos se encuentren con buen funcionamiento para atender los servicios.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a las oficinas de alumbrado público, o vía telefónica al 392922 7199. Domicilio: Rayón #175 int. 5 en las instalaciones que ocupa el núcleo de feria. Colonia: 6 de noviembre. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

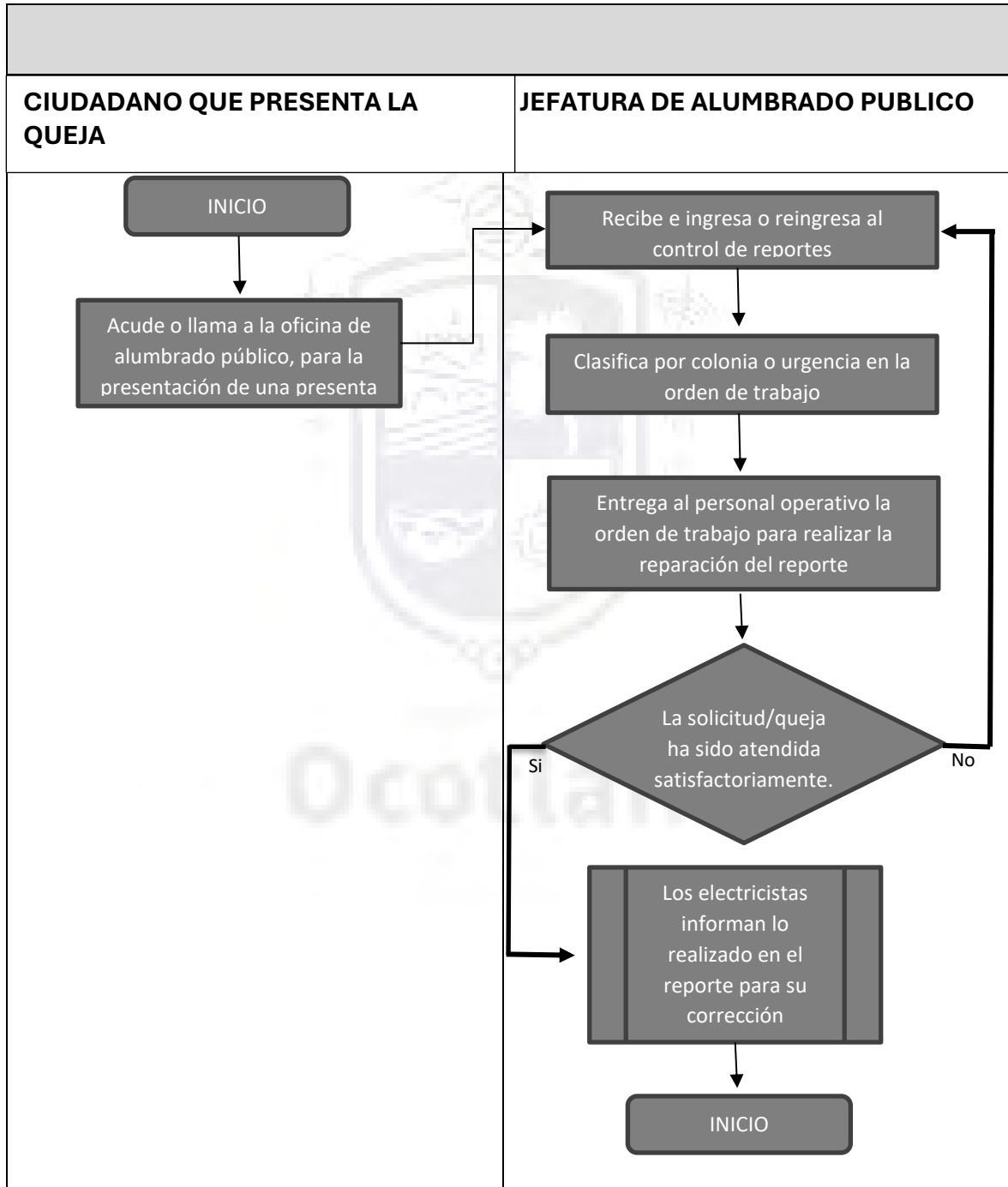
COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a alumbrado público una problemática de una luminaria en mal funcionamiento.	Atención inmediata para su canalizarlo al área operativa.	Trámite gratuito.

MANUAL DE SERVICIOS

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Se presenta la queja ante el director de Servicios Públicos Municipales.

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



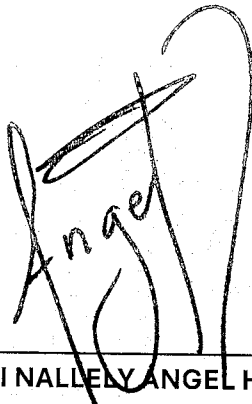
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

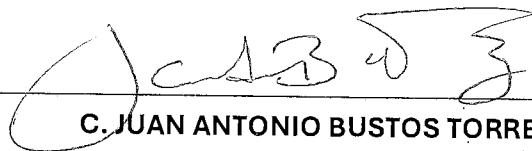
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ANGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. JUAN ANTONIO BUSTOS TORRES
JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO