

---

---

## H. AYUNTAMIENTO DE ATLIXCO 2014-2018

### DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

JUNIO 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

## INDICE

- INDICE.....2
- INTRODUCCIÓN.....3
- OBJETIVO .....4
- CULTURA ORGANIZACIONAL.....5
- MARCO JURIDICO.....7
- ESTRUCTURA ORGANICA .....9
- DIRECTORIO.....12
- DEFINICIÓN DE PUESTOS.....13
- PROCEDIMIENTOS.....20
- FORMATOS.....25
- GLOSARIO.....26

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

## INTRODUCCIÓN

Este Manual ha sido diseñado e integrado como una Guía de referencia acerca de la organización y funcionamiento del área responsable del Servicio de Alumbrado Público de esta Administración Municipal, por lo tanto no se trata de un documento especializado en la materia; sino de un material de trabajo, un marco de referencia de la función de servicios públicos que tiene que desempeñar el funcionario responsable. La prestación del servicio de alumbrado público es una obligación que deben afrontar los Ayuntamientos, toda vez que les corresponde organizar y reglamentar su administración, funcionamiento, conservación y explotación de los mismos.

Es un servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

El municipio se caracteriza constitucionalmente por la prestación de servicios públicos entre ellos el de alumbrado público siendo esta una de las tareas fundamentales el cual tiene la finalidad de satisfacer las condiciones básicas de iluminación de calles y el servicio a peatones y vehículos en vialidades, así como en espacios públicos.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

## OBJETIVO

### **Objetivo del Departamento de Alumbrado Público**

Otorgar el servicio de iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades.

### **Objetivo del Manual de Organización**

Al final de la lectura del Manual las autoridades y servidores públicos municipales conocerán información general sistematizada de la organización y funcionamiento del Departamento de Alumbrado Público de la administración municipal del Ayuntamiento de Atlixco, Pue.

### **Objetivos Específico del Manual**

- Apoyar y fortalecer la actuación y el quehacer administrativo de las autoridades y principalmente de los funcionarios públicos municipales responsables de la prestación del Alumbrado Público.
- Identificar los servicios de alumbrado público responsabilidad del Municipio, con el objeto de que conocerlos y poder organizar su prestación.
- Identificar los elementos clave en la definición de la visión, misión y valores del área; con el propósito de construir la orientación del trabajo de ésta área.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

## CULTURA ORGANIZACIONAL

### MISIÓN

Realizar la instalación así como el mantenimiento preventivo y correctivo a las luminarias del Municipio, para obtener un mejor alumbrado para la ciudad de Atlixco, lo cual se verá reflejado en la seguridad a los habitantes al transitar por las calles de manera peatonal y en tránsito vehicular.

### VISIÓN

Brindar iluminación de calidad para disminuir los niveles de inseguridad, teniendo un alumbrado público, eficiente y sostenible ofrecer proyectos respetando y reduciendo costes para la adaptación de los sistemas tradicionales a la nueva tecnología que mejoren la presentación del servicio y a la vez causen menos impacto ambiental, para obtener la optimización del consumo de energía: “Menos consumo con igual o mayor nivel de iluminación”.

### VALORES

**Respeto:** Nos permite convivir en armonía, conservando la unidad en la diversidad y la multiplicidad de la individualidad. El servidor público debe dar a todas las personas con quienes a diario interactúa un trato digno, amable, receptivo, cortés, cordial y tolerante. El ser respetuoso conlleva a un acto de valor, de dominio personal, de autocontrol y comprensión, permitiendo mejorar el ambiente de trabajo, el trato a todos los ciudadanos y el cumplimiento de la misión institucional.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

**Honestidad:** Es la virtud que se refleja en la dignidad, pulcritud en el pensar y en el obrar. La honestidad debe ser practicada en las diversas actividades del servidor público, no buscando obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni tampoco buscando o aceptando compensaciones, favores o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer su desempeño como servidor público. El servidor público deberá cumplir con un manejo honesto del tiempo, los recursos y la información bajo su responsabilidad; lo cual incrementa la rentabilidad de los recursos y la proyección Institucional.

**Solidaridad:** Implica trabajar juntos por ideales comunes. El servidor público debe propiciar la conciliación de los intereses y responsabilidades colectivas e institucionales, a efecto de fortalecer el diálogo y la convivencia pacífica y digna de los ciudadanos.

**Responsabilidad:** es la capacidad de responder por nuestros actos como servidores públicos; de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión o acción que se acuerde o realice en el ejercicio de nuestras funciones, y sujetarse a la evaluación de la sociedad.

El servidor público debe realizar sus funciones con eficacia y calidad; desarrollar en los procesos a su cargo todo su talento; hacer eficiente y eficazmente sus funciones, actividades y tareas; satisfacer y responder permanentemente a las necesidades e intereses de la sociedad; generar confianza y mantener continuamente una relación digna con todos los conciudadanos, cumpliendo así con la misión y visión institucionales.

**Imparcialidad:** El servidor público municipal debe actuar sin conceder preferencias o privilegios a organización o persona alguna. En la toma de decisiones y el ejercicio de las funciones públicas se actuará con objetividad, sin perjuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

## MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO

### Federal

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**  
Diario Oficial de la Federación. 5 de febrero de 1997  
Última reforma publicada en el D.O.F. 29 de enero de 2016

### Estatal

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla**  
Periódico Oficial del Estado de Puebla. 02 de octubre de 1997  
Última reforma publicada en el P.O. 04 de enero de 2016
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado Libre y Soberano de Puebla**  
Periódico Oficial del Estado de Puebla. 29 de junio de 1984  
Última reforma publicada en el P.O 11 de febrero de 2015
- **Ley de Fraccionamientos y Acciones Urbanísticas Libre y Soberano de Puebla**  
Periódico Oficial del Estado de Puebla. 25 de febrero de 2004  
Sin Reforma
- **Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma en el Estado Libre y Soberano de Puebla.**  
Periódico Oficial del Estado de Puebla. 26 de marzo de 2003  
Última reforma publicada en el P.O 18 de diciembre de 2013

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

---

---

- **Ley para la Protección del Ambiente Natural y el Desarrollo Sustentable del Estado Libre y Soberano de Puebla.**

Periódico Oficial del Estado de Puebla. 18 de septiembre de 2002

Última reforma publicada en el P.O 22 de enero de 2013

- **Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios.**

Periódico Oficial del Estado de Puebla. 20 de marzo de 2009.

Sin Reforma

### **Municipal**

- **Reglamento de Construcciones para el Municipio de Atlixco.**

Periódico Oficial del Estado de Puebla 24 de octubre de 2014

Sin Reforma

- **Reglamento Urbano Ambiental del Municipio de Atlixco**

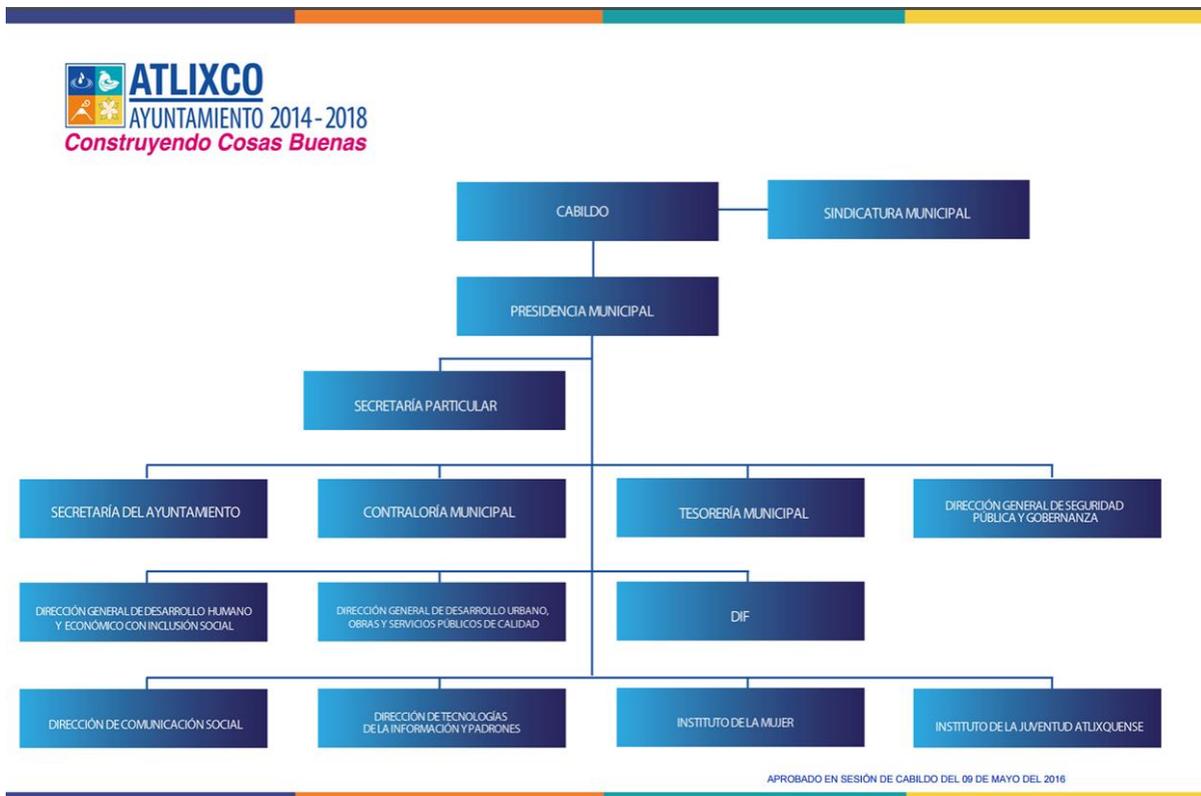
Periódico Oficial del Estado de Puebla. 20 de octubre de 2014

Sin Reforma

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

## ESTRUCTURA ORGANICA

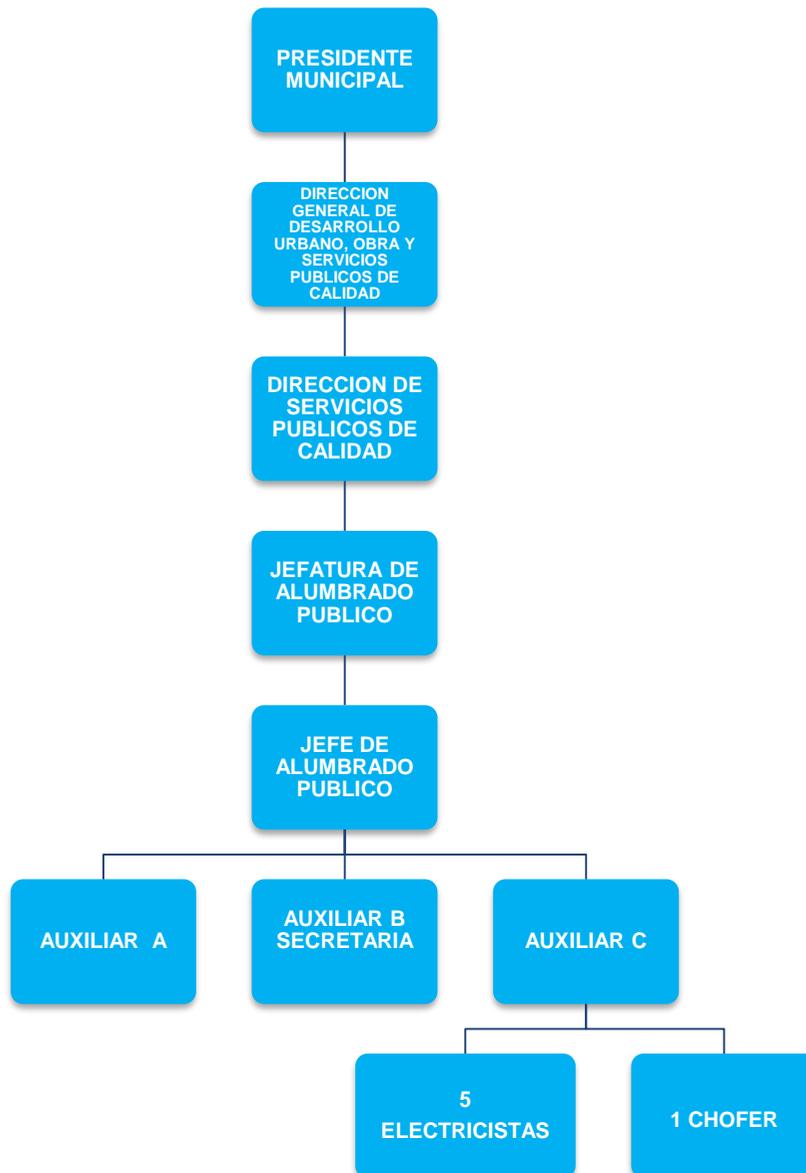
### ORGANIGRAMA



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

### DIRECTORIO

NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>JESUS GENIS MUNIVE</b>	Jefe de Departamento	<a href="mailto:jesus.genis@atlixco.gob.mx">jesus.genis@atlixco.gob.mx</a>	Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>MA. DE LOS ANGELES LARA GARCIA</b>	Auxiliar B Secretaria		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>CARMELO LARIOS CALVARIN</b>	Auxiliar B Electricista		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>JUAN ALVAREZ CONTRERAS</b>	Auxiliar B Electricista		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>OSCAR AGUILAR VIVAR</b>	Auxiliar B Electricista		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>EDILBERTO GONZALEZ MOLINA</b>	Auxiliar B Electricista		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>IPOLITO MONFIL VENTURA</b>	Auxiliar B Electricista		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>GUADALUPE GONZALEZ LOPEZ</b>	Auxiliar C		Avenida Justo Sierra No. 1707 Col La Carolina	244 44 6 43 43
<b>VACANTE</b>	Auxiliar A			

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

### DEFINICIÓN DE PUESTOS

#### DESCRIPCION DE PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	JEFE DE ALUMBRADO PÚBLICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
A QUIEN REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
A QUIEN SUPERVISA:	AUXILIARES ADSCRITOS A LA JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO
N° DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

#### REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:	Licenciatura (TRUNCA PASANTE)
AÑOS DE EXPERIENCIA:	2 AÑOS
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	ADMINISTRATIVOS, INFORMÁTICA, LOGÍSTICA Y PLANEACIÓN
HABILIDADES:	LIDERAZGO, FACILIDAD PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES, FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA, FACILIDAD PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, TOMA DE DECISIONES Y HABILIDAD DE PERSUASIÓN POSITIVA.

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO

- Conocer y aplicar con precisión las disposiciones generales aplicables, así como la observancia de reglas mexicanas e internacionales en materia de alumbrado público. Proponer e implementar directrices y políticas para mejorar las condiciones en que se presta el servicio. Operar, reparar y supervisar el sistema de Alumbrado Público del Municipio de Atlixco. Incluyendo comunidades rurales.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

### FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar las actividades administrativas que soliciten las diversas áreas en el H. ayuntamiento.
- Establecer un Trato directo con Comisión Federal de Electricidad, en cuanto a contrataciones de servicio o irregularidades en el servicio de suministro de energía eléctrica.
- Brindar Atención a la ciudadanía.
- Elaborar controles en cuanto a la atención de los reportes que requieran diversas áreas del ayuntamiento
- Controlar y brindar seguimiento al desarrollo de proyectos.
- Realizar supervisiones al alumbrado público.
- Colaborar en la realización de censos del alumbrado público.
- Supervisar y realizar actividades de Agenda para el Desarrollo Municipal
  - Programa Operativo
  - Diagnóstico del servicio de Alumbrado Público
- Dar seguimiento y cumplimiento a los indicadores requeridos por la Agenda para el Desarrollo Municipal
- Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, cumplir con los criterios y lineamientos en materia de información reservada y datos personales, cumplir con los ordenamientos y criterios que en materia de Transparencia correspondan y atender los requerimientos, observaciones y recomendaciones que, en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales realice la Unidad de Transparencia.

**JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

**DIR. DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD**

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

### DESCRIPCION DE PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	AUXILIAR C SUPERVISO
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	JEFATURA DE ALUMBRADO PUBLICO
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
A QUIEN REPORTA:	JEFE DE ALUMBRADO PÚBLICO
A QUIEN SUPERVISA:	AUXILIAR C SECRETARIA, AUXILIAR B Y ELECTRICISTAS
N° DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

### REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:	PREPARATORIA O BACHILLER
AÑOS DE EXPERIENCIA:	1 AÑO
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN INFORMATICA, LOGISTICA, TÉCNICO EN ELECTRICIDAD
HABILIDADES:	MANEJO SE SOFTWARE, INFORMATICA, ELECTRICIDAD Y ELECTRONICA

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO SUPERVISOR

Como su nombre lo dice es el encargado de supervisar el trabajo de los electricistas en cuanto a mantenimiento de lámparas de alumbrado público, elabora proyectos para la ampliación de alumbrado público, atiende reportes de la ciudadanía y atiende diversas acciones encomendadas por diferentes áreas del ayuntamiento, tales como colocación de lámparas y postes adicionales en alguna colonia, la existencia de líneas de baja tensión paracolocar bajadas en diversos eventos.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

### FUNCIONES PRINCIPALES

- Atención ciudadana
- Atención de reportes
- Supervisión de alumbrado
- Elaboración de censos
- Cumplir con la máxima diligencia en el marco normativo que rigen en su actuar en su tarea.
- Y las demás inherentes al cargo que desempeñan dentro de la administración pública Municipal.

---

VACANTE  
AUXILIAR C

---

JEFE DE DEPARTAMENTO ALUMBRADO PÚBLICO

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

### DESCRIPCION DE PUESTO

TITULO DEL PUESTO:	AUXILIAR B SECRETARIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	JEFATURA DE ALUMBRADO PUBLICO
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
A QUIEN REPORTA:	JEFE DE ALUMBRADO PÚBLICO
A QUIEN SUPERVISA:	N/A
N° DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1

### REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:	SECUNDARIA – CARRERA TÉCNICA
AÑOS DE EXPERIENCIA:	1 AÑO
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN COMPUTACION (OFFICE)
HABILIDADES:	FACILIDAD DE PALABRA, TRATO DIRECTO CON LA CIUDADANIA

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO

Recepción y elaboración de oficios, revisión y captura de recibos de energía eléctrica para efecto de pagos a Comisión Federal de Electricidad.

### FUNCIONES PRINCIPALES

- Elaboración de solicitudes de compra, contestación de llamadas telefónicas, enlace a diferentes áreas del Ayuntamiento, así como, atención a reportes de mantenimiento y captura de recibos de consumo de energía eléctrica.
- Cumplir con la máxima diligencia en el marco normativo que rigen en su actuar en su tarea.
- Y las demás inherentes al cargo que desempeñan dentro de la administración pública Municipal.

AUXILIAR B

JEFE DE DEPARTAMENTO ALUMBRADO PÚBLICO

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO:	AUXILIAR B ELECTRICISTA
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD
A QUIEN REPORTA:	JEFE DE ALUMBRADO PÚBLICO
A QUIEN SUPERVISA:	A NADIE
N° DE PERSONAS EN EL PUESTO:	5
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD:	SECUNDARIA
AÑOS DE EXPERIENCIA:	1 AÑO
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	ELECTRICIDAD
HABILIDADES:	MANEJO DE HERRAMIENTAS DE ELECTRICISTA, DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN
DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO Mantenimiento a luminarias y ampliación de alumbrado público del municipio de Atlixco.	
<p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES PRINCIPALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento a semáforos, mantenimiento a canchas deportivas, así como, detección y corrección de fallas en el alumbrado público, apoyo a eventos organizados por el Ayuntamiento (colocación de contactos y sockets, tendido de líneas), apoyo a áreas del Ayuntamiento para su detección, corrección y rehabilitación del servicio de energía eléctrica, sujeto a cualquier imprevisto.</li> <li>Cumplir con la máxima diligencia en el marco normativo que rigen en su actuar en su tarea.</li> <li>Y las demás inherentes al cargo que desempeñan dentro de la administración pública municipal.</li> </ul>	

\_\_\_\_\_  
AUXILIAR B-ELECTRICISTA

\_\_\_\_\_  
JEFE DE DEPARTAMENTO ALUMBRADO PÚBLICO

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO:	AUXILIAR C
--------------------	------------

UNIDAD ADMINISTRATIVA:	JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO
------------------------	-------------------------------

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD
----------------------	--

A QUIEN REPORTA:	JEFE DE ALUMBRADO PÚBLICO
------------------	---------------------------

A QUIEN SUPERVISA:	NO APLICA
--------------------	-----------

N° DE PERSONAS EN EL PUESTO:	1
------------------------------	---

#### REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

ESCOLARIDAD:	SECUNDARIA
--------------	------------

AÑOS DE EXPERIENCIA:	NO REQUIERE EXPERIENCIA
----------------------	-------------------------

CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	LIMPIEZA, CONTESTACIÓN DE TELÉFONO
------------------------	------------------------------------

HABILIDADES:	FACILIDAD DE PALABRA PARA RECEPCIÓN DE REPORTES
--------------	---

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE PUESTO

Aseo de la oficina, así como, ocasionalmente responder llamadas telefónicas.

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- Limpieza de oficina e instalaciones del departamento
- Cumplir con la máxima diligencia en el marco normativo que rigen en su actuar en su tarea.
- Y las demás inherentes al cargo que desempeñan dentro de la administración pública Municipal.

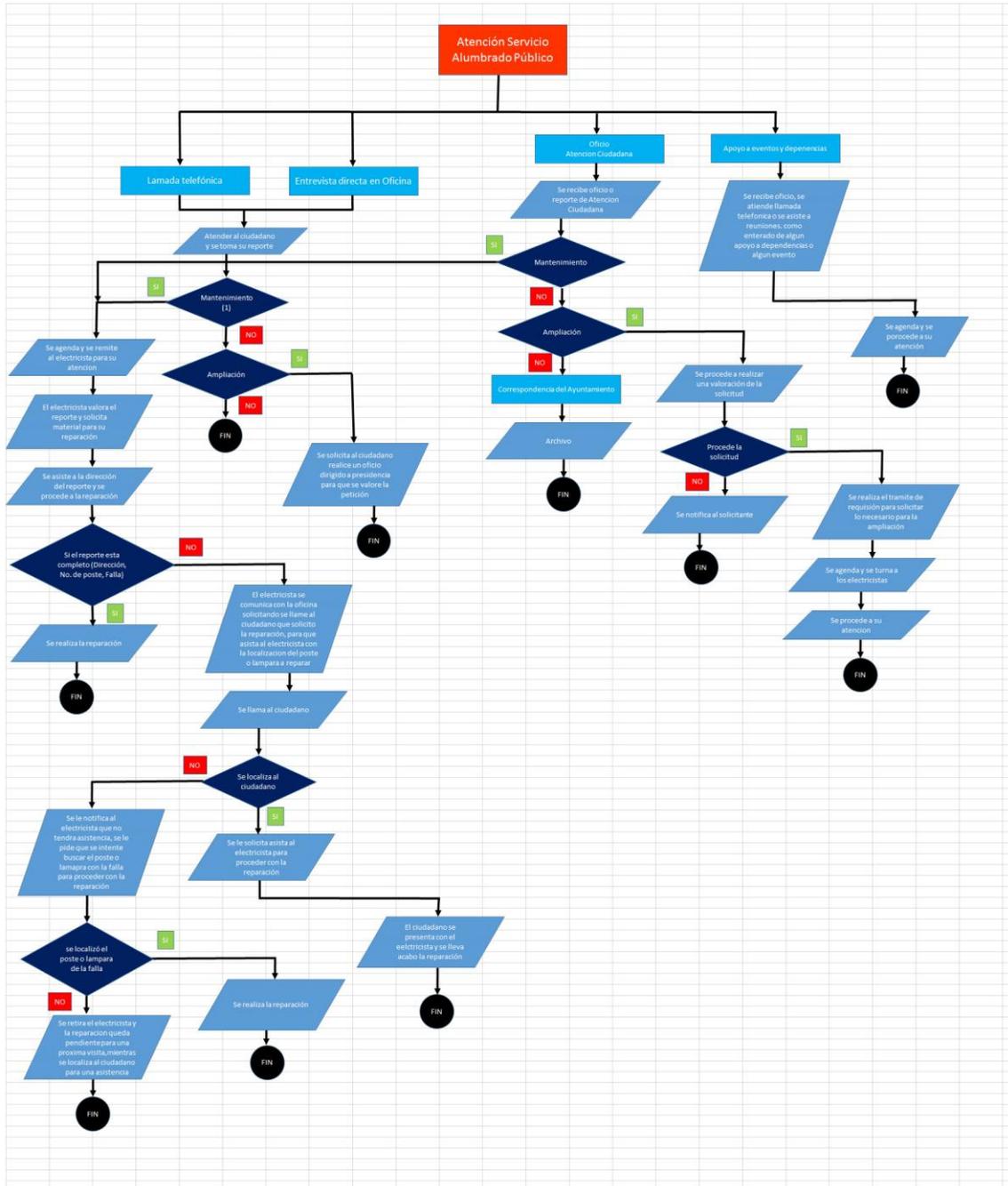
\_\_\_\_\_  
 AUXILIAR C

\_\_\_\_\_  
 JEFE DE DEPARTAMENTO ALUMBRADO PÚBLICO

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

## PROCEDIMIENTOS

### DIAGRAMA DE FLUJO



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

Como puede observarse el Diagrama de Flujo del Departamento de Alumbrado Público, consta de 3 partes las cuales se refieren a la atención o al servicio que se realiza en este departamento:

### 1ª Parte

- Se recibe el reporte de manera

Telefónica	De manera directa (acuden a la oficina).
------------	--

- Se atiende al ciudadano y se toma el reporte.
- Se programa la reparación.
- El electricista valora el reporte con la información proporcionada por el ciudadano y solicita material para la atención del reporte.
- Se dirige a la dirección proporcionada en el reporte y se procede a realizar la reparación.
- Sí el reporte está completo (Dirección, No de Poste y falla), se realiza la reparación y ahí termina el proceso.

Sí el reporte no está completo

- El electricista se comunica a la oficina para solicitar le llamen a la persona que reportó la falla, para que salga y le indique al electricista el lugar exacto donde se ubica el poste y l lámpara a reparar.
- Se llama al ciudadano
- Se le localiza al ciudadano o algún familiar que tenga conocimiento de la falla en la lámpara.
- Se proporciona la información requerida.
- Se procede a la reparación de la lámpara

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

- Termina el proceso

Se atiende al ciudadano pero no es reparación

- La información que proporciona el ciudadano no corresponde a mantenimiento o reparación de lámparas.
- Es una solicitud de ampliación de electrificación
- Se le informa al ciudadano que debido a que se trata de una obra, debe realizar su solicitud a la Presidencia Municipal para su valoración.
- Termina el Proceso

### 2ª Parte

Se reciben los reportes por escrito de las siguientes formas

Escrito de solicitud directa por parte de la ciudadanía	Escrito de solicitud turnado por autoridades auxiliares	Escrito de solicitud por parte del propio ayuntamiento o el área de Atención Ciudadana
---	---	--

- En todos los casos se recibe el reporte de la ciudadanía.
- Sí se trata de solicitudes de reparación, se repiten los siguientes pasos
- Se programa la reparación.
- El electricista valora el reporte con la información proporcionada por el ciudadano y solicita material para la atención del reporte.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

- Se dirige a la dirección proporcionada en el reporte y se procede a realizar la reparación.
- Sí el reporte está completo (Dirección, No de Poste y falla), se realiza la reparación y ahí termina el proceso.

Sí el reporte no está completo

- El electricista se comunica a la oficina para solicitar le llamen a la persona que reportó la falla, para que salga y le indique al electricista el lugar exacto donde se ubica el poste y l lámpara a reparar.
- Se llama al ciudadano
- Se le localiza al ciudadano o algún familiar que tenga conocimiento de la falla en la lámpara.
- Se proporciona la información requerida.
- Se procede a la reparación de la lámpara
- Se archiva el oficio
- Termina el proceso

En cuanto al apoyo a diversas dependencias y/o eventos el procedimiento para atender esta solicitud puede ser así

- La solicitud puede ser:

Telefónica	Por escrito	Por convocatoria a una reunión
------------	-------------	--------------------------------

- Se informa del tipo de apoyo que se requiere, incluyen fecha, lugar y hora del evento o apoyo al que se refiere.
- Se agenda
- Se programa su atención
- Se atiende

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

---

---

- Al otro día después de la culminación del evento, se procede al retiro del material utilizado para el apoyo
- Termina el proceso

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

## FORMATOS

### AVISO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales de Atención a reportes para Reparación de Alumbrado Público, el cual tiene su fundamento en el art. 115, apartado III, inciso 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el art. 104 de la Constitución Política del estado Libre y Soberano de Puebla, en el art. 9, apartado I, inciso a y art. 199 de la Ley Orgánica Municipal, en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla y los art. 134, 135, 136 del Reglamento de Construcciones para el Municipio de Atlixco, cuya finalidad es reparar la luminaria reportada, además de las transmisiones previstas en el artículo 10 y el CAPITULO IV DEL TITULO SEGUNDO de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla. Los datos marcados por un asterisco (\*) son obligados para poder tener referencias para reportar la atención de un reporte de mantenimiento al alumbrado público, por lo que la negativa a otorgarlos o la inexactitud de los mismos provocara que no se realice el mantenimiento a la luminaria reportada. Así mismo se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su conocimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de datos Personales es el Jefe de Departamento de Alumbrado Público. El titular de los datos o su representante legal podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales ante la Unidad Administrativa de Transferencia y Acceso a la Información ubicada en Plaza de Armas No. 1, Colonia Centro de esta Ciudad de Atlixco.

**NOTA: LOS DATOS MARCADOS CON UN ASTERISCO SON OBLIGATORIOS.**

#### DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

FECHA

FOLIO DE  
 REPORTE

COLONIA

**NOMBRE DE QUIEN  
 REPORTA(\*)**

DIRECCION

**TELEFONO (\*)**

DIRECCION DE LA LUMINARIA

NUMERO DE POSTE

NUMERO DE LUMINARIA

FALLA QUE PRESENTA


## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

### GLOSARIO

- **Lámpara de vapor de sodio:** es un tipo de lámpara de descarga de gas que usa vapor de sodio para producir luz. Son una de las fuentes de iluminación más eficientes, ya que proporcionan gran cantidad de lúmenes por vatio. El color de la luz que producen es amarillo brillante.
- **Balastro eléctrico:** (del inglés ballast, «lastre») es un equipo que sirve para mantener estable y limitar la intensidad de la corriente para lámparas, ya sea una lámpara fluorescente, una lámpara de vapor de sodio, una lámpara de haluro metálico o una lámpara de vapor de mercurio. Técnicamente, en su forma clásica, es una reactancia inductiva que está constituido por una bobina de alambre de cobre esmaltado enrollada sobre un núcleo de chapas de hierro o de acero eléctrico. En la actualidad existen de diversos tipos, como los balastos electrónicos usados para lámparas fluorescentes o para lámparas de descarga de alta intensidad.
- **Fotocelda:** Una fotocelda es un dispositivo electrónico que es capaz de producir una pequeña cantidad de corriente eléctrica al ser expuesta a la luz. Entre sus aplicaciones típicas están las de controlar el encendido-apagado de una lámpara, por ejemplo, o de producir el voltaje suficiente para recargar una batería o cualquier otra aplicación en que se requiera una fuente de voltaje.
- **Centro de carga:** Un centro de carga es un tablero metálico que contiene una cantidad determinada de interruptores termomagnéticos, generalmente empleados para la protección y desconexión de pequeñas cargas eléctricas y alumbrado. En el caso de que en el tablero se concentre exclusivamente interruptores para alumbrado, se conoce como "tablero de alumbrado"; si concentra otros tipos de cargas, se conoce como "tablero de fuerza"; en caso de que contenga interruptores tanto para fuerza como alumbrado se conocerá como "tablero de fuerza y alumbrado" o "tablero mixto"

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

---

---

Los centros de carga pueden ser monofásicos o trifásicos, razón por la cual pueden soportar interruptores termo magnéticos mono polares, Bi polares o tripolares. De acuerdo con el número de circuitos, pueden contener 1, 2, 4, 6, 8, 12, 20, 30, 40, 42 y hasta 80 unidades.

- **Contactador:** Es un mecanismo cuya misión es la de cerrar unos contactos, para permitir el paso de la corriente a través de ellos. Esto ocurre cuando la bobina del contactor recibe corriente eléctrica, comportándose como electroimán y atrayendo dichos contactos.