



TULANCINGO
Avanza
GOBIERNO MUNICIPAL
2020-2024



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Dirección de Mantenimiento Urbano de la Secretaria de Servicios Municipales

Administración 2020-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Dirección de Mantenimiento Urbano

Elaboró	Aprobó	Validó
Lic. Ericka Vianey Mejía Arista	Ing. Pedro Alberto Guzmán López	Rosa Elena Lazcano Delgadillo Secretaria de Servicios Municipales
_____	_____	_____
Auxiliar	Director de Mantenimiento Urbano	Secretaria de Servicios Municipales

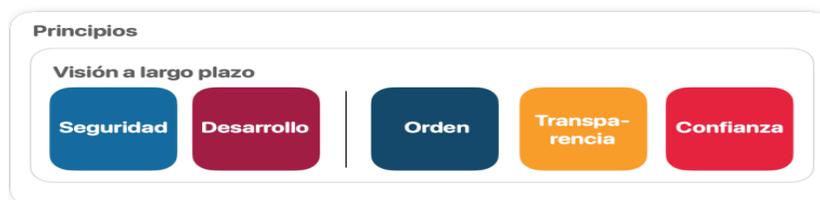
Contenido

I.	4	
II.	5	
III.	5	
1.	7	
2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	9
3.	14	

I. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo a los “Principios Rectores” establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2020 – 2024, El Presidente municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, Hidalgo el L. A. E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, Los funcionarios de este gobierno se caracterizan por ser proactivos y respetuosos de los principios de honestidad, honradez e integridad, para esto hacemos participe a la sociedad en los procesos de gobierno, buscando siempre el interés público, en un marco de cooperación y respeto a los derechos humanos. Este gobierno buscará mantener el estado ideal de valores, para reivindicar nuestra cultura, arraigo y amor por la tierra, donde promovemos el uso racional de nuestros recursos naturales y humanos con sentido de solidaridad, igualdad y no discriminación, en aras de exaltar el valor de la dignidad, la equidad de género y la justicia social.



“Impulsaremos el desarrollo y la seguridad del municipio, a través del orden, la transparencia y promoción de la confianza, por medio acciones con visión a largo plazo.”



II. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria, para facilitar y optimizar las actividades de los servidores públicos.

Así como prestar diversos servicios municipales de calidad, con lineamientos en marcados en el punto Eje Transversal. Servicios públicos municipales integrales y sostenibles, ET.7 Instalación y mantenimiento de alumbrado público sostenible. Ampliar, rehabilitar y dar mantenimiento adecuado a la red de alumbrado público en todas las colonias y comunidades del municipio del PMD_TULANCINGO 2020-2024.

Se presenta en forma ordenada y sistemática los pasos a seguir en cada uno de los procedimientos, se describen las actividades y diagramas de flujo de acuerdo a las actividades establecidas en la dirección de mantenimiento urbano.

PROCEDIMIENTO “1”

“Atención a reportes de Alumbrado Público” PR-DMU-01

1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

a) Propósito del Procedimiento

Ofrecer un servicio eficiente que proporcione a la sociedad tulancinguense un servicio práctico, responsable, constante y de calidad en el servicio del alumbrado público.

b) Alcance

Este proceso lo realiza la Dirección de Mantenimiento Urbano, dirigido a la ciudadanía perteneciente al municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo referente a la prestación del servicio de alumbrado público.

c) Referencias

Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024

d) Responsabilidades

Dirección de Mantenimiento Urbano: Priorizar y calendarizar los trabajos.

Recepción: Recibir y tramitar oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.

Área operativa: Realizar y reportar los trabajos oportuna y profesionalmente.

e) Definiciones

Reporte: Describe hechos o sucesos relativos a un tema en particular. La información contenida en un reporte suele estar dirigida a un superior o alguien de autoridad mayor a través de un oficio, presencial y/o vía telefónica.

Lámpara LED: corresponde a un dispositivo semiconductor de estado sólido o varios (arreglo matricial), específicamente diodo emisor de luz (LED) por sus siglas en inglés, el cual convierte energía eléctrica en radiación lumínica bajo el principio físico de la luminiscencia

Luminaria: aparato de iluminación que distribuye, filtra o transforma la luz emitida por una o más lámparas o bombillas (fuentes luminosas) y que incluye todas las partes necesarias para soporte, fijación y protección de las bombillas, pero no las fuentes luminosas mismas y, donde sea necesario, los circuitos auxiliares con los

medios para conectarlos a la fuente de alimentación eléctrica. La luminaria dispone entonces de un conjunto óptico y un conjunto eléctrico. Para efectos del Retilap, se consideran también como luminarias aquellas que, por su diseño constructivo, dispongan de fuente luminosa de manera integrada, cualquiera que sea su tecnología. También se considerarán como luminarias aquellos productos integrados por una fuente luminosa y/o un conjunto eléctrico, y/o un conjunto óptico que, por la magnitud de su flujo luminoso, no pueda ser clasificado como fuente luminosa integrada.

FOTOCELDA: es un aparato electrónico capaz de cortar el paso de la energía eléctrica, esto en términos llanos, lo que sí es importante indicar es que el corte de energía lo realiza cuando se expone a cierta cantidad de luz, esto es lo que se aplica en el alumbrado público, donde por las mañanas las lámparas se apagan.

WATTS: Unidad de potencia del Sistema Internacional, de símbolo *W*, que equivale a la potencia capaz de conseguir una producción de energía igual a 1 julio por segundo.

DMU: Dirección de Mantenimiento Urbano

SSM: Secretaria de Servicios Municipales

f) Políticas y lineamientos

PMD TULANCINGO 2020-2024

A) Política Sectorial.

Desarrollo municipal en materia de sostenibilidad.

Eje Transversal. Servicios públicos municipales integrales y sostenibles.

ET.7 Instalación y mantenimiento de alumbrado público sostenible Ampliar, rehabilitar y dar mantenimiento adecuado a la red de alumbrado público en todas las colonias y comunidades del municipio.

g) Formatos e instructivos

Orden de servicio

 PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO. DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO ORDEN DE SERVICIO 	
FECHA:	
CALLE Y NÚMERO	COLONIA
REFERENCIA	REPORTE
PERSONA QUE REPORTA	TELÉFONO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
¿Se atendió el servicio solicitado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
¿Quedó satisfecho con la reparación realizada?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
¿Fue amable el trato del personal?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
_____ Nombre y Firma de Conformidad	

Vales de entrada y salida de material.



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO
VALE DE ENTRADA DE ALMACEN



FECHA: _____

FOLIO: _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES

RECIBE

ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO
VALE DE SALIDA DE ALMACEN



FECHA: _____

FOLIO: _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES

RECIBE

ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Bitácora diaria de trabajos en alumbrado público y/o reparación eléctrica.

DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO
ADMINISTRACION 2020-2024
BITACORA DE ACTIVIDADES DE ALUMBRADO PUBLICO

FOLIO DE SALIDA DE MATERIAL: _____  FECHA: _____

MATERIAL DE REGRESO: _____

PERSONAL INVOLUCRADO: _____

COLONIA	CALLE	MATERIAL UTILIZADO				MATERIAL EXTRA A UTILIZAR	OBSERVACIONES
		LAMPARAS	FOCOS	FOTOCELDAS	CABLE		
TOTAL							

NOMBRE DEL ENLACE VECINAL: _____ FIRMA Y SELLO _____

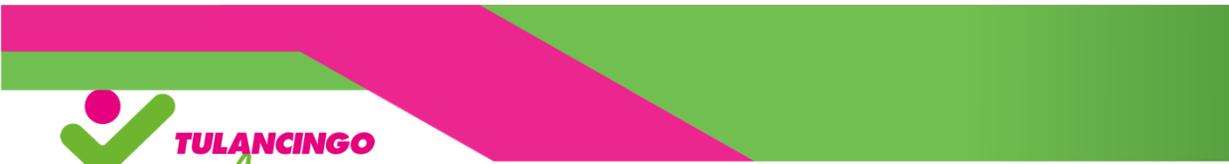
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

		Procedimiento	PR-DO-01	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
		Alumbrado Publico	Fecha: Versión: 1.0 Página: 1	
Unidad Administrativa: Servicios Municipales		Área responsable: Dirección de Mantenimiento Urbano		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Solicitante	Realiza su reporte a la dirección de mantenimiento urbano (presencia, vía telefónica)		
2	Solicitante	Si la solicitud es por oficio se entrega a la dirección de Oficialía de partes		
3	Oficia de partes	Recibe oficio y lo turna a la secretaria de servicios municipales por medio del SIAC		
4	SSM	Recibe oficio y verifica que le corresponda		
5	SSM	Si le corresponde turna a la dirección de mantenimiento urbano por medio del SIAC		
6	SSM	Si no corresponde regresa a Oficialía fin del proceso		
7	Auxiliar (Administrativo)	Recibe el reporte, y pregunta al solicitante, ubicación, nombre y teléfono		
8	Auxiliar (Administrativo)	Le informa al ciudadano que pasará su reporte para su atención el cual será un periodo no mayor a 30 días hábiles		
9	Auxiliar	Llenar el formato de reporte de orden de servicios y lo envía al director	Formato de orden de servicio	
10	Director	Recibe reporte y agenda para su atención		
11	Director	Entrega reportes al auxiliar encargado de bodega para que prepare el material necesario		
12	Auxiliar	Recibe reporte y verifica si hay material disponible lo entrega a electricista paso 23		
13	Auxiliar	Si no hay material disponible, le informa al director y queda en espera		
14	Director	Recibe información y solicita a la auxiliar elaborar una requisición del material necesario		
15	Auxiliar	Elabora la requisición, recaba firmas y entrega a compras		
16	Compras	Recibe requisición y solicita material		

17	Compras	Informa al director que ya puede pasar a recoger su material	
18	Director	Recibe información y solicita a los electricistas recoger el material	
19	Electricista	Acude a recoger el material y entrega al auxiliar encargado de la bodega	
20	Auxiliar	Recibe material y registra en el vale de salida y entrega a electricista para la atención del reporte	Vale de salida de material
21	Electricista	Recibe material y firma el vale de salida del material	
22	Electricista	Entrega el vale de salida a auxiliar	
23	Electricista	Recibe reportes de atención del director	
24	Electricista	Acude a la ubicación que requiere el servicio en un vehículo institucional	
25	Electricista	Ejecuta el servicio solicitado y llena formato de bitácora y toma evidencia fotográfica	bitácora
26	Solicitante	Firma de conformidad del servicio	
27	Electricista	Regresa a la bodega y le entrega al auxiliar encargado de la bodega su bitácora	
28	Auxiliar	Recibe bitácora y verifica que coincida con el reporte solicitado el material entregado	
29	Auxiliar	Entrega documentación del servicio atendido al director	
30	Director	Recibe documentación y entrega al auxiliar (Administrativo)	
31	Auxiliar (Administrativo)	Recibe documentación y conforma expediente de la solicitud	
	Auxiliar (Administrativo)	Si la solicitud fue recibida por medio del SIAC, se elabora la respuesta y se sube al sistema	
		Fin del proceso	

3. MODELADO DE PROCESOS

	Procedimiento	PR-DO-00	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Alumbrado Publico	Fecha: 1 Julio 2022	
		Versión: 1.0 Página: 1	
Unidad Administrativa: Servicios Municipales	Área responsable: Dirección de Mantenimiento Urbano		
Diagrama de flujo.			



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.



TULANCINGO
Avanza
GOBIERNO MUNICIPAL
2019-2024

