



"2025, BICENTENARIO DE LA VIDA MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MÉXICO".



MUNICIPIO DE CAPULHUAC, ESTADO DE MÉXICO

2025-2027



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA

UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

Octubre 2025



Con fundamento en los artículos 29,30,31,32 y 33 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Se Informa que los datos personales recabados por el Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac, serán protegidos, incorporados y tratados de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales, en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás disposiciones aplicables. Éstos serán requeridos con la finalidad de llevar a cabo los Trámites y Servicios que presta esta Administración Pública Municipal, por lo que únicamente serán utilizados y/o tratados para ello y para fines estadísticos.

Así mismo, se le indica que sus datos no podrán ser transmitidos ni difundidos sin su consentimiento expreso, salvo por las excepciones previstas por la ley; por otra parte, la entrega de los datos personales, es facultativa, en caso de que el titular se negara a entregarlos, se generará como consecuencia el no estar en posibilidades de realizar el trámite que pretenda llevar a cabo.

Para recibir asesorías por parte de este Sujeto Obligatorio, podrá acudir a las oficinas que ocupa la Unidad de Transparencia, Ubicadas en, Plaza Hombres Ilustres 13. Centro 52700, Capulhuac Estado de México, con teléfono (713) 13 3 64 51, o bien podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).



ÍNDICE

- PRESENTACIÓN DE MANUAL
- OBJETIVO GENERAL
- ALCANCE
- REFERENCIAS
- INSUMOS
- PROCEDIMIENTO
- REQUISITOS
- RESULTADOS
- FLUJO DE DIAGRAMA
- SIMBOLOGIA
- DIRECTORIO
- DISTRIBUCIÓN
- HOJA DE VALIDACIÓN



PRESENTACIÓN DEL MANUAL

La presentación del buen funcionamiento del alumbrado público es una tarea primordial para el gobierno de Capulhuac, a fin de garantizar la convivencia en un ambiente de tranquilidad, seguridad y confianza se le ha encomendado a la Unidad de Alumbrado Público, la atención de las demandas de la ciudadanía sobre la falla de las luminarias para lograr así que todas las calles, barrios y avenidas se encuentren completamente iluminados durante las horas de la noche.

A fin de cumplir con esta tarea se hace necesaria la creación del presente manual; el cual está diseñado como material de consulta para la población del Municipio y personal del área, dentro de él se establecerá de forma clara y sencilla los servicios que presta la Unidad de Alumbrado Público, contiene información sobre la manera de solicitar el servicio y el correcto llenado de los formatos al mismo tiempo marca el proceso a seguir desde la recepción de la solicitud pasando a la ejecución de la tarea finalizando el reporte de la actividad para su contabilización, facilitando de esta manera la prestación del servicio.

Contiene el objetivo del manual, índice y desarrollo de los procedimientos: objetivo del procedimiento, normas de operación, diagrama de flujo, descripción de procedimientos y las formas que se utilizan para su desarrollo y sus guías de llenado.



OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del presente **Manual de Procedimientos**, es presentar de una manera explícita y detallada el funcionamiento de esta Unidad de Alumbrado Público, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán en la Unidad Administrativa, brindando un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí de cada procedimiento, así como los lineamientos que se consideran necesarios para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas, evitando con esto la duplicidad de las funciones que se realizarán en esta Unidad.

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que sirva como guía para el personal de la Unidad sobre los procedimientos que se realizan en la mismo, lo anterior con la finalidad de realizar las actividades de manera rápida, concisa y confiable, logrando así un óptimo rendimiento de estas.

En conclusión, este Manual de Procedimientos tiene el objetivo de mejorar y realizar el mantenimiento general que el Municipio requiere en materia de servicios públicos, mediante la supervisión de la aplicación de los recursos económicos, materiales y humanos para minimizar el gasto y maximizar la atención en los servicios en beneficio de la mayoría.



ALCANCE

Aplica al responsable de la Unidad de Alumbrado Público, de la Administración Pública Municipal.

REFERENCIAS

La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, Última Reforma DOF 15-04-2025

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Última reforma POGG: 4 de junio de 2025

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, capítulo Séptimo de los Servicios Públicos, Artículo 125. Fecha de Última reforma POGG: 29 de abril de 2025.

Bando Municipal Vigente de Capulhuac Estado de México, Título Sexto, Capítulo Único de la Dirección de Servicios Públicos, Artículos 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, publicado el 5 de febrero de 2025.

Plan de Desarrollo Municipal.



INSUMOS

- ✓ Camioneta pick up
- ✓ Gasolina
- ✓ Guantes de piel para electricista
- ✓ Botas dieléctricas
- ✓ Escalera de fibra de vidrio
- ✓ Pinzas
- ✓ Desarmadores
- ✓ Probadores de voltaje
- ✓ Juego de dados con matraca
- ✓ Cinturones con bandola
- ✓ Cascos
- ✓ Cinta de aislar
- ✓ Cable
- ✓ Focos
- ✓ Camisolas
- ✓ Pantalones
- ✓ Mangas para lluvia



PROCEDIMIENTO

1.- Objetivo: Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar el servicio de alumbrado en las calles, barrios, avenidas y espacios de libre circulación que no se encuentre a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la correcta iluminación durante las horas de la noche garantizando así la convivencia en un ambiente seguro y tranquilo.

2.- Alcance: Todo el municipio

3.- Referencia: Bando municipal Vigente y Reglamento Interno de la Unidad de Alumbrado Público

4.- Responsabilidades: La unidad de alumbrado público, es la unidad encargada de recibir y atender las solicitudes de reparación y mantenimiento del alumbrado público, por parte de la población, brindando un servicio con eficacia, calidez, responsabilidad y de calidad, mejorando continuamente el compromiso con los habitantes del municipio.

- ✓ Recibir y programar las solicitudes que haga la ciudadanía sobre la reparación de alumbrado público
- ✓ Dar mantenimiento preventivo y correctivo a todo el alumbrado público, del municipio a fonde garantizar la correcta iluminación de calles, barrios y avenidas del municipio.



- ✓ Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones eléctricas de las unidades administrativas a fin de garantizar su correcto funcionamiento.
- ✓ Apoyar a los centros educativos que soliciten el apoyo en el mantenimiento de sus luminarias.

5.- Definiciones:

- **Alumbrado Público:** servicio que consiste en proveer la iluminación mínima necesaria en los espacios públicos y vialidades, de forma que se garantice la seguridad de peatones y vehículos.
- **Fotocelda:** es una resistencia, cuyo valor es ohmios, varea ante las variaciones de la luz. Estas resistencias están construidas con un material sensible a la luz, de tal manera que cuando la luz incide sobre su superficie, el material sufre una reacción química, alterando su resistencia eléctrica.
- **Foco Led:** es un diodo emisor de luz, en su interior hay un semiconductor que al ser atravesado por una tensión continua,, emite luz, lo que se conoce como electroluminiscencia.

6.- Método de trabajo:

6.1 Lineamientos:

- Los ciudadanos tienen la facultad para realizar el reporte sobre falla de alumbrado público.
- Las escuelas o instituciones públicas pueden acceder al servicio a través de un oficio dirigido a presidencia



municipal, con copia para el titular de la unidad de alumbrado público.

- Las solicitudes y oficios deben de presentarse de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 17:00 hrs.
- El personal de la unidad tiene la obligación de guiar a los ciudadanos en el correcto llenado de los formatos.
- La atención de las solicitudes y de oficios se hará en un plazo de 7 días hábiles.

6.2 Descripción de actividades:

MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO		
Paso	Persona a cargo	Actividad
1.	Persona física	Entrega de oficio o realiza solicitud en la oficina de la Unidad de Alumbrado Público
2.	Secretaria	Recibe la solicitud y le hace del conocimiento del titular de la Unidad
3.	Titular de la unidad	Programa la atención a la solicitud y gira instrucciones al personal operativo para su reparación
4.	Secretaria	Les entrega una orden operativa del servicio a realizar
5.	Electricistas	Se trasladan al lugar de ejecutar la reparación
6.	Persona Física	Comprueba la realización del trabajo y el funcionamiento de la luminaria





7.	Persona Física	Llena el formato de agradecimiento, especificando el material utilizado para la reparación de la luminaria.
8.	Secretaria	Recibe el agradecimiento y la evidencia de que se realizó el trabajo.
9.	Titular de la unidad	Anota la actividad en la bitácora para su informe
10.	Titular de la unidad	Realiza el informe de actividades y la justificación del material.

REQUISITOS

- ✓ Solicitud escrita, dirigida a la Presidenta por Ministerio de Ley Municipal, con copia al Director de Servicios Públicos
- ✓ Número telefónico de contacto y/o solicitante
- ✓ Croquis de localización
- ✓ Firma de la orden operativa al término del servicio solicitado




 "2025. BICENTENARIO DE LA VIDA MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MÉXICO"
SERVICIOS PÚBLICOS


Capulhuac, México a _____

FOLIO: _____ ASUNTO: REPORTE

MTRA. SARITA ARELLANO HERNANDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL POR MINISTERIO DE LEY
PRESENTE

El que suscribe C. _____
 Vecino de la Calle _____
 De la comunidad de _____
 Le solicita la reparación de _____



Sin más por el momento, aprovechando la ocasión para mandarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

NO. DE CONTACTO: _____

PLAZA HOMBRES ILUSTRES 13, CENTRO, C.P. 52700 CAPULHUAC DE MIRAFUENTES, MÉXICO. TEL. 713 133 64 51


SERVICIOS PÚBLICOS


ORDEN OPERATIVA No. 056

FECHA DE SOLICITUD			FECHA DE OPERACIÓN		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO

SOLICITANTE (S): _____ TEL. DE CONTACTO: _____

TIPO DE SERVICIO: _____ POBLACIÓN BENEFICIADA: _____ ORDEN DE PAGO No.: _____

LUGAR DEL SERVICIO: _____ HORA: _____

ENTRE CALLES, REFERENCIAS: _____

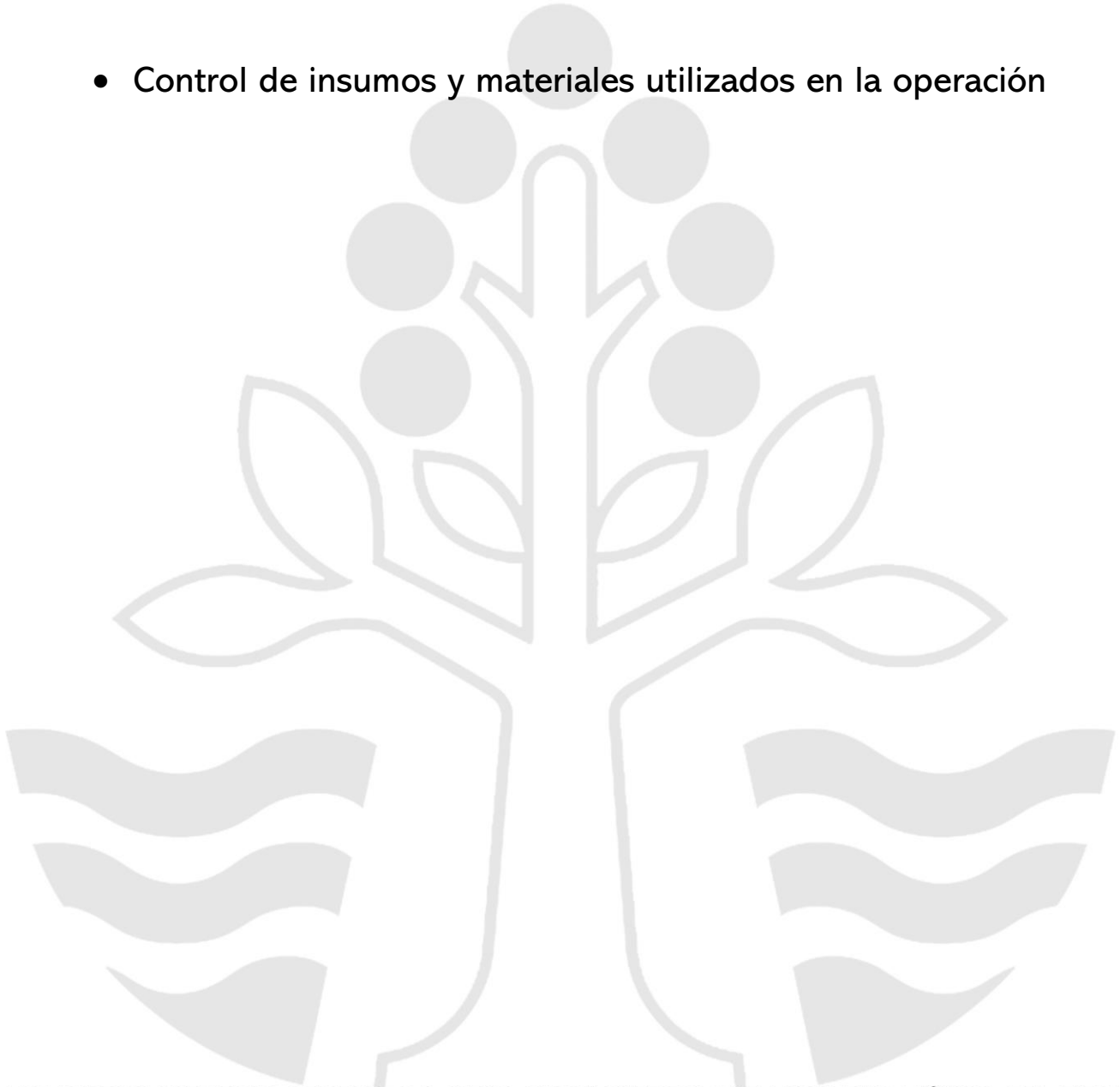
CROQUIS: _____ OBSERVACIONES: _____

ELABORO	AUTORIZO	RESPONSABLE ASIGNADO	SOLICITANTE (OPERADO)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA



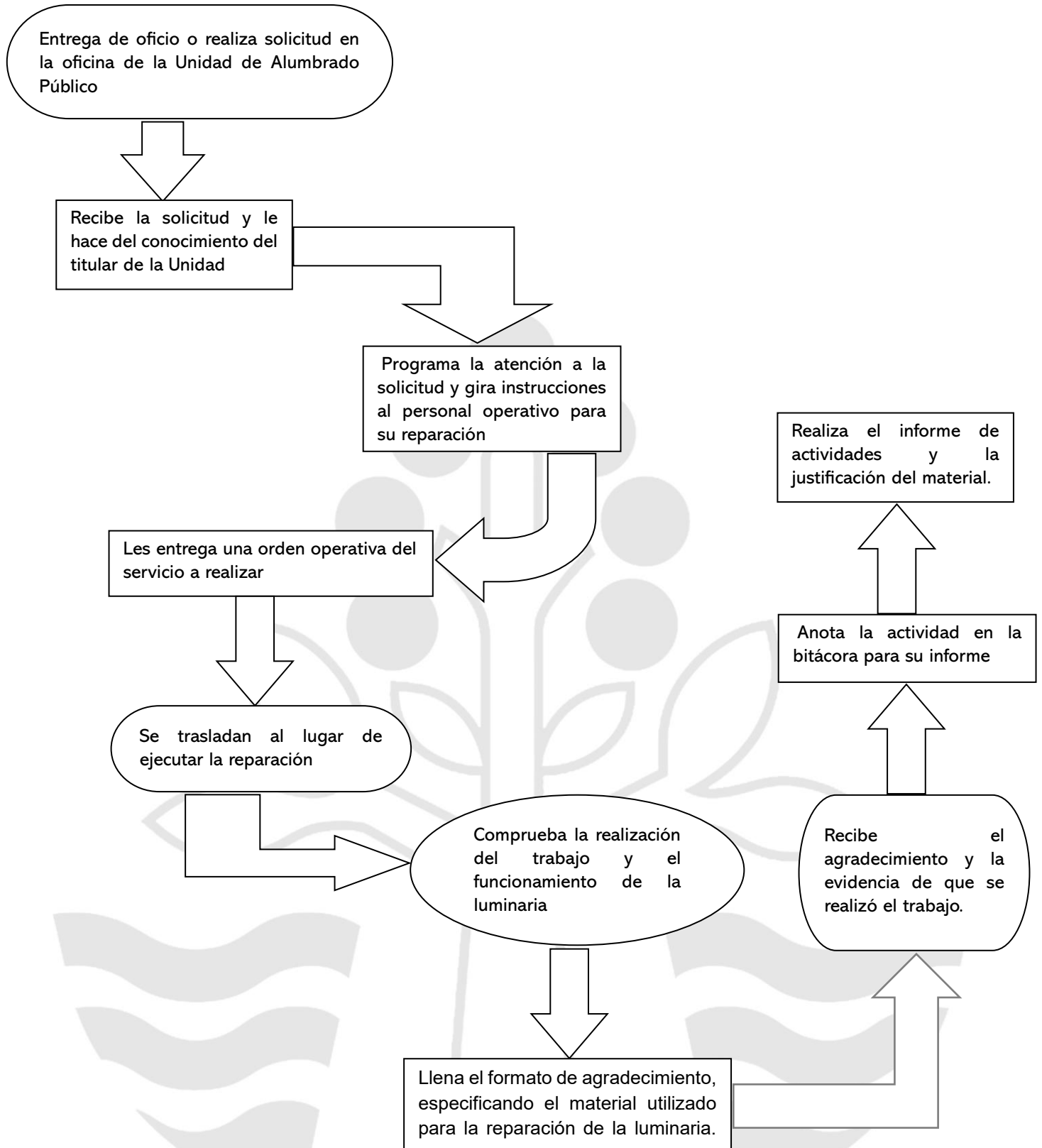
RESULTADOS

- Eficiencia en el servicio a la población
- Personal que realiza las actividades con eficacia y eficiencia
- Valoración de los resultados obtenidos
- Estadística de la población beneficiada
- Control de insumos y materiales utilizados en la operación





FLUJO DE DIAGRAMA





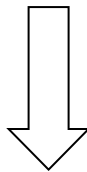
SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA

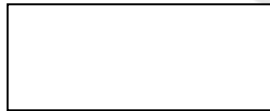
SIGNIFICADO



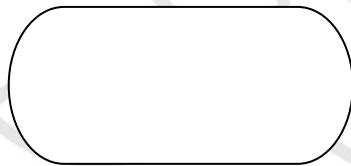
MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO



LÍNEA DE FLUJO



DECISIÓN



DETERMINA EL FINAL DEL
PROCEDIMIENTO



DIRECTORIO

C. VÍCTOR HUGO MARTÍNEZ ROJAS

Titular de la Unidad de Alumbrado Público

Correo electrónico: servicios.publicos.capulhuac2527@gmail.com

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del representante de la Unidad de Alumbrado Público.

Las copias controladas estarán distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaria del Ayuntamiento



HOJA DE VALIDACIÓN

MTRA. SARITA ARELLANO HERNÁNDEZ
PRESIDENTA POR MINISTERIO DE LEY

C. VÍCTOR HUGO MARTÍNEZ ROJAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

LIC. ADÁN JUÁREZ SALAZAR
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

OCTUBRE DE 2025



“2025, BICENTENARIO DE LA VIDA MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MÉXICO”.

