



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

***Manual de Procedimientos de la
Coordinación de Alumbrado Público del
Gobierno Municipal***

de Coyotepec, Estado de México

2025-2027



COYTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

© H. Ayuntamiento Constitucional de Coyotepec, Estado de México 2025-2027.
Coordinación de Alumbrado Público del Gobierno Municipal de Coyotepec 2025 – 2027.
Impreso y hecho en Coyotepec, Estado de México
Plaza Constitución No. 1 Bo. La Cabecera, Estado de México
Coordinación de Alumbrado Público.
Teléfono: 5592451190
Correo electrónico: alumbrado.publico@coyotepec.gob.mx



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

INDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	6
H00 -001 REPARACIÓN, SUSTITUCIÓN E INSTALACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO.....	6
4. SIMBOLOGÍA.....	11
5. REGISTRO DE EDICIONES.....	12
6. DISTRIBUCIÓN.....	12
7. VALIDACIÓN.....	13



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

1. PRESENTACIÓN

Los ciudadanos de Coyotepec demandan un gobierno cercano y responsable. Para responder a esta exigencia con eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, es fundamental contar con una administración organizada y sólida que coordine eficazmente todas sus áreas y dependencias.

Por ello, la Coordinación de Alumbrado, del gobierno Municipal de Coyotepec, ha creado este Manual de Procedimientos, el cual, se basa en la normativa vigente y detalla las funciones y procedimientos de esta unidad administrativa. Su objetivo es establecer un marco jurídico y administrativo claro que fomente las buenas prácticas de gobierno.

En última instancia, el manual define las actividades de cada área para delimitar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones, detectar omisiones y asegurar la correcta ejecución de las tareas. También promueve la uniformidad en el trabajo y guía a los servidores públicos en sus labores diarias, garantizando el orden.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

2. OBJETIVO GENERAL.

El objetivo es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las labores de la Coordinación de Alumbrado Público, a través de la formalización, estandarización y sistematización de sus procesos, plasmadas en un Manual de Procedimientos.

Este manual busca orientar a los servidores públicos de la Coordinación de Alumbrado Público, sobre los procedimientos administrativos, detallando sus responsabilidades de forma secuencial e interconectada. Esto asegura el cumplimiento de sus funciones para la provisión de bienes o servicios. Además, en un esfuerzo por la transparencia municipal, se busca informar a la ciudadanía sobre el funcionamiento del Instituto, conforme a su marco normativo vigente.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

H00 -001 REPARACIÓN, SUSTITUCIÓN E INSTALACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO

I. **Objetivo**

Mantener y suministrar el servicio de iluminación en espacios públicos, avenidas, parques, jardines, para proporcionar visibilidad y seguridad.

II. **Alcance**

Mantener y suministrar el servicio de iluminación en espacios públicos, avenidas, parques, jardines, para proporcionar visibilidad y seguridad.

III. **Referencias**

Legislación Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto "De los Estados de la Federación y la Ciudad de México", Artículo 115, fracción III Inciso e

Legislación Estatal

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero "De las atribuciones de los ayuntamientos", Artículo 122.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo "De los servicios públicos", Artículo 125 Fracción II.

Reglamentación Municipal

Bando municipal de Coyotepec, Estado de México 2023. Título Segundo, Capítulo Primero, "Disposiciones Generales" Artículo 19 Fracción V, Capítulo

Reglamento Orgánico de La Administración Pública Municipal de Coyotepec.

IV. **Responsabilidades**

La Coordinación de Alumbrado Público, es el responsable de coordinar y supervisar al personal operativo, para que realicen el mantenimiento, reparación y colocación de luminarias dentro del territorio municipal de manera eficiente y eficaz.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

- **Coordinador de área deberá:** Dar atención a todas las solicitudes que ingresan a la dirección, programarlas para su realización, coordinar al personal, supervisar que se realice el trabajo y realizar rondines nocturnos.
- **Auxiliar Administrativo deberá:** Registra la petición para ser entregada al titular de la jefatura de alumbrado público para su debida atención.
- **Ayudantes generales:** Brindar el servicio de manera eficiente y portar su uniforme de seguridad para evitar accidentes.

V. Definiciones

- **Lámpara:** Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica produciendo luz.
- **Mantenimiento:** Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.
- **Solicitudes:** Oficio de requerimiento por parte del ciudadano para solicitar, reparación, mantenimiento y/o sustitución del alumbrado público.

VI. Insumos

- Reporte ciudadano.

VII. Resultados

- Funcionamiento correcto del alumbrado público.

VIII. Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades de la Jefatura.
- El personal adscrito al área de la Coordinación de Alumbrado Público es el personal autorizado para brindar el servicio.
- Solo se realizará el mantenimiento al alumbrado público dentro del territorio municipal
- No se brinda servicio eléctrico privado.



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

IX. Desarrollo

No.	Puesto/Unidad Administrativa	Actividad
	INICIO	
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, proporciona datos y ubicación de la lámpara.
2	Auxiliar Administrativo de la coordinación de Alumbrado Público.	Registra la petición para ser entregada al titular de la Coordinación de Alumbrado Público para su debida atención.
3	Coordinador de Alumbrado Público	Recibe la solicitud, lo programa para su realización.
4	Coordinador de Alumbrado Público	Genera la orden del trabajo y la turna a los ayudantes generales.
5	Ayudantes Generales de la Coordinación de Alumbrado	Acuden a la comunidad donde se brindará el servicio, se presenta con la orden de trabajo y realiza los trabajos de mantenimiento y/o colocación de lámparas
6	Ayudantes Generales de la Coordinación de Alumbrado	Informa al coordinador de alumbrado Público sobre la realización del mantenimiento y/o colocación de lámparas.
7	Coordinador de Alumbrado Público	Realiza las verificaciones para corroborar que las lámparas funcionen
8	Ayudantes Generales de la Coordinación de Alumbrado	Solicitan a la persona física firmar la petición realizada.
9	Persona física	Firma la solicitud de la petición realizada.
10	Coordinador de Alumbrado Público.	Entrega las solicitudes firmadas por las personas físicas a la Dirección de Servicios Públicos
11	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Públicos.	Recibe las solicitudes realizadas y realiza los expedientes pertinentes para su archivo.
12	Director de Servicios Públicos.	Verifica que las lámparas estén en funcionamiento.
	FIN	

XI. Medición

Mide el avance porcentual en la atención a fallas de alumbrado y/o colocación de alumbrado público.

$$\frac{\text{Fallas atendidas y colocación en el sistema de alumbrado público municipal}}{\text{Fallas registradas a través de un reporte para colocación de alumbrado público.}} \times 100 = \text{Porcentaje de atención de fallas}$$



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan resguardadas en Carpetas, en el archivo de la Coordinación de Alumbrado Público.

XII. Formatos e instructivos

COY/DSP/JAP/FORMATO/001 "Reporte Ciudadano"

El formulario "Reporte Ciudadano" de la Coordinación de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Coyotepec, Estado de México, incluye los siguientes campos:











- Fecha de reporte
- Nombre del ciudadano
- Dirección
- Banco
- Referencia
- Referencia telefónica
- Asunto o solicitud
- Nombre de quien recibe el reporte
- Observaciones
- Fecha de revisión
- Nombre y firma de conformidad del servicio gratuito del ciudadano
- Nombre y firma del servidor público que brindó el servicio

Adicionalmente, el formulario contiene el logo de Coyotepec, el lema "Unidos para Transformar", el título "2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México", y el nombre de la institución: "Coordinación de alumbrado público Reporte ciudadano".

**"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"**

Instructivo de llenado del formato	
Número	Descripción
1	Colocar la fecha de cuando el ciudadano solicita el servicio.
2	Nombre del ciudadano que solicita el servicio.
3	Dirección de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
4	Nombre del barrio de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
5	Referencias cercanas de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
6	Número telefónico del ciudadano que realiza la solicitud.
7	Colocar el servicio que solicita.
8	Nombre del auxiliar administrativo quien realizo el llenado del formato.
9	Colocar croquis y /o escribir referencias de la ubicación donde se llevará a cabo el servicio.
10	Colocar la fecha de cuando se atendió el servicio.
11	Colocar alguna observación y redactar el servicio que se llevó a cabo.
12	Nombre y firma de conformidad del ciudadano al que brindo el servicio.
13	Nombre y firma del servidor público que realizo el servicio.

**"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"****4. SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

5. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (mayo del 2023); elaboración del presente manual.

Segunda edición (octubre del 2025); actualización del presente manual.

6. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Coordinación de Alumbrado Público.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Órgano Interno de Control
2. Presidencia
3. Secretaria del Ayuntamiento
4. Dirección de Servicios Públicos
5. Dirección Jurídica – Consultiva
6. Coordinación General de Mejora Regulatoria



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”

7. VALIDACIÓN



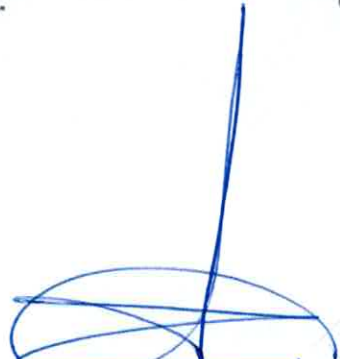
Bióloga Marisol Luna Cruz,
 Presidenta Municipal Constitucional de
 Coyotepec, México.

Vo. Bo.



C. Paula Alicia Escorcia,
 Secretaria del Ayuntamiento de
 Coyotepec, México.

Vo. Bo.

Dr. José Israel Domínguez Zavala,
 Encargado de Despacho de la Dirección de Servicios Públicos
 del Gobierno Municipal de Coyotepec, México.



Dr. José Israel Domínguez Zavala,
 Encargado de Despacho de la Coordinación de Alumbrado Público
 del Gobierno Municipal de Coyotepec, México.



Aprobado mediante acuerdo **COY/AYTO/ORD/070** derivado del punto número cuatro del orden del día de la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento de Coyotepec, Estado de México 2025-2027, de fecha treinta de octubre de dos mil veinticinco.



Unidos para
Transformar

