

Ficha de Levantamiento de la Información para el Registro de Trámites y Servicios

I. Información General del Trámite o Servicio

1. Nombre del Trámite o Servicio	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	2. Tipo	Servicio
3. Homoclave	TR-CO-SSPM-004	4. Nombre de la Modalidad	NO APLICA
5. Dependencia Responsable	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS	5.1 Unidad Administrativa Responsable	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
6. Descripción ciudadana	Ciudadanía propia del municipio que cuente con esta necesidad.		
7. Objetivo general	Satisfacer las necesidades de nuestra ciudadanía en cuanto a la prestación y eficiencia de los Servicios Públicos.		
8. Beneficios que se obtienen	El servicio de mantenimiento a la red de alumbrado público nos ayuda a mantener en óptimas condiciones las luminarias existentes en calles, avenidas y espacios públicos dentro de nuestra demarcación, para así beneficiar a nuestra ciudadanía en el ámbito de la seguridad y bienestar.		
9. Sector Económico de mayor incidencia	Ciudadano	10. Subsector Económico de mayor incidencia	Ciudadano

II. Fundamentos Jurídicos

11.1 Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite	Reglamento Orgánico del municipio de Colón Queretáro.		
11.1.1 Artículo/Incisos	Artículo 24, Fracción I, Inciso (c)	11.1.2 Liga del Fundamento Jurídico origen	TOS%20MUNICIPALES/REGLAMENTO%20ORGANICO%20DE%20LA%20ADMINISTRACION
11.2 Nombre del Fundamento Jurídico que sustenta los requisitos	Ley Federal de Procedimiento Administrativo		
11.2.1 Artículo/Incisos	Artículo 3°	11.2.2 Liga del Fundamento Jurídico de los requisitos	https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf
11.3 Nombre del Fundamento Jurídico del Canal de Atención			
11.3.1 Artículo/Incisos		11.3.2 Liga del Fundamento Jurídico del canal de atención	
11.4 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución			
11.4.1 Artículo/Incisos		11.4.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	
11.5 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de prevención			
11.5.1 Artículo/Incisos		11.5.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las Inspecciones a Realizar			
11.6.1 Artículo/Incisos		11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de las inspecciones	
11.7 Nombre del Fundamento Jurídico de la información a conservar			
11.7.1 Artículo/Incisos		11.7.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.8 Nombre del Fundamento Jurídico de la Ficta			
11.8.1 Artículo/Incisos		11.8.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.9 Nombre del Fundamento Jurídico de la cantidad a pagar			
11.9.1 Artículo/Incisos		11.9.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.10 Nombre del Fundamento Jurídico de la vigencia del trámite			
11.10.1 Artículo/Incisos		11.10.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las consideraciones del trámite			
11.6.1 Artículo/Incisos		11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.11 Nombre del Fundamento Jurídico de los criterios de resolución			
11.11.1 Artículo/Incisos		11.11.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	

III. Documentación y Requisitos del Trámite o Servicio

12. Requisitos y Documentos a Adjuntar

No.	Nombre del Requisito	Descripción requisito	Naturaleza del Requisito:	¿Requiere Firma?	Tipo de revisión:	Nombre de la persona que lo emite	Fundamento Jurídico	¿Pertenece al formato? (Si/No)	¿Es resolución de otro trámite? (Si/No)	¿A qué dependencia pertenece?	¿Cuál es el nombre del trámite?
1	Solicitud de servicios	Escrito dirigido al titular de esta Secretaría mediante el cual exponga el motivo por el cual requiere el servicio.	Para cotejo del (de la) servidor (a) público (a).	Si	Validación	Solicitante	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 8°	Si	No		
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											

12.1 Total de Requisitos	1
--------------------------	---

12.2 Total de Requisitos del Formato	1
--------------------------------------	---

13. Medio de Presentación	Formato Físico
---------------------------	----------------

13.1 Liga del formato	
-----------------------	--

13.2 ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea?	No
----------------------------------------------------------------------------	----

IV. Presentación del Trámite o Servicio

17. ¿Quién puede presentar el trámite?	Interesado
----------------------------------------	------------

18. Grupo Ciudadano	Ciudadano
---------------------	-----------

20. Pasos que deben seguir los ciudadanos		21. Criterios de resolución
No.	Descripción del Paso	
1	UBICAR CORRECTAMENTE EL DESPERFECTO EN LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.	DATOS COMPLETOS Y LEGIBLES SOLICITANTE RADIQUE Y SEA CIUDADANO DE NUESTRO MUNICIPIO. QUE ESTA DEPENDENCIA CUENTE CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA OTORGAR EL SERVICIO. ÚNICAMENTE SE BRINDA EL SERVICIO A LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO, EN CASO DE SER RED PRIVADA EXISTE UN COSTO PARA ELLO DENTRO DE LA LEY DE INGRESOS DEL MUNICIPIO DE COLÓN. LOS DESPERFECTOS EN LA RED DE ENERGÍA ELÉCTRICA SE REPORTAN ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELÉCTRICIDAD.
2	LLAMAR A LA LÍNEA OFICIAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS O ACUDIR DIRECTAMENTE A LAS INSTALACIONES DE ESTA	
3	REPORTAR LA FALLA Y PROPORCIONAR LOS DATOS DE UBICACIÓN Y CONTACTO PARA QUE ESTA PUEDA SER REPARADA.	
4	ESPERAR A QUE LA FALLA SEA REPARADA A LA BREVEDAD.	
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

22. ¿Es posible agendar cita?	Sí
-------------------------------	----

22.1 Medio de presentación para hacer la cita	TELÉFONICA
-----------------------------------------------	------------

23. Plazo de Respuesta	1	días
	##	Unidad de medida

23.1 Plazo de prevención	1	días
	##	Unidad de medida

24. Tipo de trámite o servicio	OTRO
--------------------------------	------

25. Vigencia de la Resolución	1	días
	##	Unidad de medida

26. Procedimiento al interior de la dependencia para resolver el trámite (alineado al manual de procedimientos)		27. Metodología
No.	Nombre del Paso	
1	SE RECIBE EL REPORTE GENERADO POR PARTE DEL CIUDADANO.	VERIFICAR QUE LA INFORMACIÓN SEA VERAZ Y EN SU CASO COMPLETA. DAR TRÁMITE ÓPTIMO Y OPORTUNO A LA SOLICITUD. INFORMAR AL MOMENTO AL CIUDADANO EN CASO DE NO CONTAR CON LOS RECURSOS SUFICIENTES O NECESARIOS PARA DESARROLLAR LA ACCIÓN EN TIEMPO Y FORMA.
2	SE CONSULTA LA DISPONIBILIDAD DE PERSONAL.	
3	SE PROPORCIONA UBICACIÓN DEL DESPERFECTO Y DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE	
4	SE REALIZA EL SERVICIO EN EL PLAZO MAS BREVE POSIBLE.	
5	EN CASO DE NO CONTAR CON LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA LLEVAR A CABO LA ACCIÓN EN TIEMPO Y FORMA, SE LE HARÁ	
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

28. ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite?	Sí
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

28.1 En caso que no, mencione que otras condiciones o consideraciones son necesarias:	
---------------------------------------------------------------------------------------	--

29. Lugares donde se puede realizar el trámite o servicio		
No.	Nombre del Edificio o Ventanilla de Atención	Dirección del Edificio o Ventanilla de Atención
1	Instalaciones de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio	Calle Sonora No. 5, Cabecera Municipal, Colón, Qro.
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

30. Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta (medios de impugnación)	Solicitar respuesta y/o solicitar dicho servicio a alguna otra institución o particular, siempre y cuando el solicitante cubra los gastos por la prestación del servicio y notifique al municipio.
----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

31. Costo del Trámite	No aplica
-----------------------	-----------

32. Método para Calcular el Monto a Pagar	
-------------------------------------------	--

33. Medios para realizar el pago	No aplica	33.1 Especificar los lugares de pago:	
----------------------------------	-----------	---------------------------------------	--

34. Momento en el que se debe realizar el pago	
------------------------------------------------	--

35. Número de Solicitudes realizadas (año anterior)	0
-----------------------------------------------------	---

35.1 Número de aprobadas	
--------------------------	--

35.2 Número de Rechazadas	
---------------------------	--

36. ¿Existe una Aplicación para presentar el trámite?	No
-------------------------------------------------------	----

37. ¿Existe un sitio web para presentar el trámite?	No
-----------------------------------------------------	----

38. ¿Es posible realizar el trámite completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?	No
---------------------------------------------------------------------------------------------------	----

39. ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?	No
-----------------------------------------------------	----

40. ¿Se puede dar seguimiento por medio de la plataforma?	No
-----------------------------------------------------------	----

41. ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los acusos de recepción de datos y documentos?	No
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

42. ¿La resolución o respuesta oficial es por internet?	No
---------------------------------------------------------	----

43. ¿Utiliza firma electrónica avanzada?	No
------------------------------------------	----

44. ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?	No
----------------------------------------------------------------------------	----

45. ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?	No
---------------------------------------------------------------------	----

46. ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?	No
-----------------------------------------------------------------------------------	----

46. ¿El trámite es de resolución inmediata?	No
---------------------------------------------	----

48. ¿Es posible presentar el trámite vía telefónica?	Sí
------------------------------------------------------	----

48.1 Teléfono (Lada + Número) extensión	(419) 234 3700 EXT. 2202
-----------------------------------------	--------------------------

48.2 Enumera las acciones que el usuario tiene que hacer para realizar el trámite vía telefónica	1.- PROPORCIONAR UBICACIÓN DEL DESPERFECTO 2.- NOMBRE Y DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

49. ¿Es posible presentar el trámite vía mensajes de texto?	No
-------------------------------------------------------------	----

50. ¿Es posible presentar el trámite en kioskos u otras sedes alternativas?	No
-----------------------------------------------------------------------------	----

51. ¿Es posible presentar el trámite de alguna otra manera?	No
-------------------------------------------------------------	----

V. Inspecciones y Visitas Domiciliarias

52. ¿Se requiere de inspección?	No
---------------------------------	----

52.1 Autoridad facultada para realizar inspecciones	
-----------------------------------------------------	--

52.2 Contacto de la Autoridad facultada para inspeccionar	
-----------------------------------------------------------	--

53. Este trámite o servicio requiere conservar información	No
------------------------------------------------------------	----

53.1 ¿Con que fines?	
----------------------	--

53.2 Información que deberá conservar para la inspección o verificación	
-------------------------------------------------------------------------	--

VI. Quejas y Denuncias

54. Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO DE COLÓN, QRO.	55. Contacto de la Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	(419) 234 3700 EXT. 1203
VII. Información y Observaciones Adicionales			
56. Información adicional			
57. Observaciones adicionales			