

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

MISIÓN DEL PROCESO: Brindar un excelente servicio en el Mantenimiento, Expansión y Aprobación de diseños de Alumbrado público, generando seguridad en el territorio colombiano.			TIPIFICACIÓN: Misional			
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Alumbrado Público			RESPONSABLE: Director de Alumbrado Público			
OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener en Óptimas condiciones el alumbrado público			ALCANCE: Colombia			
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
INSUMOS	PROVEEDOR				PRODUCTOS	CLIENTES
Información	Usuario, operador de Red, dependencias de la organización, Sistema de Tele Gestión LG	P	Mantenimiento del alumbrado público	Director de Alumbrado Público		Ciudadanía en general
Información, Mapas	Contratistas, sistema de Tele gestión	H	Expansión del alumbrado público	Director de Alumbrado Público	Luminarias, postes, Brazos	Ciudadanía en general

Planos, diseños	Constructores	V	Aprobación de nuevos proyectos	Coordinador de Alumbrado Público	Informe de aprobación de planos, aforo	Constructores, Operador de Red
Decretos, normatividad vigente, lineamientos	Gobierno Nacional, Ministerio de Minas y Energía, Municipio	A	Administración y operación del Alumbrado Público, compra de insumos, atención de usuarios, coordinación de atenciones, administración del impuesto de alumbrado publico	Director de Alumbrado Público	Informes de gestión y administración	Alcaldía Ciudadanía en General
RECURSOS:	Físicos, Financieros, Tecnológicos, Humanos		DOCUMENTOS ASOCIADOS:		Manual de Alumbrado Público Rionegro	
REQUISITOS APLICABLES:	Acuerdo 001 del 24 de enero de 2018 por el cual se le desconcentra la función de administración del servicio de alumbrado público del municipio de Rionegro y según lo reglamentado por los decretos 063 del 12 febrero de 2018, 443 del 18 diciembre de 2018 y 072 del 22 de febrero del 2019.		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Informes de Mantenimiento		Nombre del Indicador: Solicitudes recibidas/ solicitudes atendidas Solicitudes Nuevos proyectos/ Solicitudes atendidas Energía consumida antes de la modernización / Energía	

			<p>consumida después de la modernización</p> <p>Pago por energía antes de modernización / Pago por energía después de modernización</p>
--	--	--	---

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	24/10/2019	Todos	Creación	Gerente

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXPANSIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Ampliar la cobertura del alumbrado público en el territorio para mejorar la percepción de seguridad, y aprovechamiento y disfrute de los espacios en horarios nocturnos.		ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Todo el territorio Nacional			
DEFINICIONES: Expansión: Ampliar sistema de alumbrado público Retilap: Reglamento técnico de iluminación y alumbrado público Supeditadas: Sujeto a la disponibilidad presupuestal		REFERENCIAS: Manual de Atención de Alumbrado Público Manual de procedimientos nuevos proyectos de Alumbrado Público			
N o.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Solicitud de luminaria nueva: El (la) ciudadano(a) detecta la falta de iluminación en uno o varios sectores y realiza un oficio con sus datos personales y una corta descripción de la petición.	Usuarios externos		Oficio Remisorio Correo Electrónico	
2	Recepción de solicitud: El (la) ciudadano(a) radica el oficio a través de los diferentes canales de atención destinados por la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.	Atención al Usuario (Asistente Administrativa)		Correo Electrónico, Oficio, Documento en Línea (solicitudes de Expansión) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tB_3HiqukVibpRnuN	

				c61EgvpdY74jL6J8MqA9qgnJf4/edit#gid=74683491	
3	Radicado de solicitud: El personal de atención al cliente asigna un número de radicado a la petición, asigna un personal responsable y agenda una visita de verificación de la necesidad, según la disponibilidad en la agenda de visitas en campo.	Atención al Usuario (Auxiliar administrativa)		Documento en Línea (Generar número de radicado) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tB_3HigukVibpRnuNc61EgvpdY74jL6J8MqA9qgnJf4/edit#gid=74683491	El documento en línea es un archivo en Google drive, este permite que todos los compañeros de alumbrado público, hagamos modificaciones en el mismo según sea la necesidad
4	Visita de verificación a solicitud: El profesional competente realiza visita en campo para dar concepto técnico de acuerdo con la solicitud del contribuyente, en la cual se aprueba o se niega la petición, basados en el reglamento técnico de iluminación y alumbrado público RETILAP, en el Decreto 943 del 30 de mayo del 2018 y en el Manual de Procedimientos de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. para nuevos proyectos de Alumbrado Público.	Coordinador de Alumbrado Público		Fotografías Formato Visita (Ficha técnica)	

5	Respuesta a solicitud: En caso de resultar aprobada la petición se da respuesta al contribuyente indicando la ubicación y las cantidades de obra requerida para la nueva infraestructura del sistema de alumbrado público, en caso negativo se envía respuesta explicando las motivaciones del caso.	Coordinador de Alumbrado Público		Registro Documento en Línea Oficio de Respuesta Correo Electrónico	
6	Asignación Recursos Expansión: las solicitudes que resulten aprobadas luego de la visita de verificación, quedarán supeditadas a la disponibilidad y asignación de recursos económicos para la ejecución de las actividades por parte del Municipio de Rionegro.	Director de Alumbrado Público	Verificación de recursos disponibles para expansión	Certificado de disponibilidad presupuestal	
7	Programación de instalación: Se totalizan las solicitudes que serán atendidas y se procede a la compra de insumos.	Coordinador de Alumbrado Público		Documentos en Línea	
8	Ejecución del servicio: se Instalan las luminarias aprobadas.	Coordinador de Alumbrado Público y Cuadrilla	Verificar implementos y condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Documentos en Línea Registro Fotográfico	
9	Verificación del Servicio: Se realiza llamada para Evaluar la satisfacción en el servicio.	Atención al Usuario		Documento en línea Llamada telefónica	
10	Ingreso de información alumbrado público: Se tabulan los datos suministrados por el personal técnico, en el mapa de inventarios.	Director o Coordinador Alumbrado Público		Mapa Inventario	

11	Ingreso al Aforo: se genera un oficio al comercializador de energía y se adjuntan los datos tabulados.	Director o Coordinador Alumbrado Público		Oficio Remisorio	
	FIN				
ANEXOS: Manual de Alumbrado Público Rionegro					

Diagrama de flujo.



Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento todas las luminarias de alumbrado público y las redes exclusivas que las alimentan; incluyendo postes, cableado, transformadores, etc.		ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Todo el territorio Nacional			
DEFINICIONES: Cuadrilla: Personal técnico Drivers: Se encarga de transformar la tensión que recibe de la red eléctrica y adaptarla a las necesidades de la luminaria LED Luminaria: Aparato de iluminación que distribuye, filtra o transforma la luz emitida por una o más bombillas o fuentes luminosas y que incluye todas las partes necesarias para soporte, fijación y protección de las bombillas.		REFERENCIAS: Manual de atención al alumbrado público Manual de procedimientos nuevos proyectos de Alumbrado Público			
N o.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Detección de la falla: Esta puede darse por parte del(la) ciudadano(a) o por el sistema de tele gestión.	Usuario Operador de Tele gestión		Fotografía Solicitud Escrita, Digital o telefónico Reporte de novedad por el sistema	Cualquier persona puede detectar una falla en el alumbrado público y realizar dicho reporte a la Empresa de seguridad del Oriente. También se pueden detectar las fallas por un sistema de tele gestión
2	Comunicación del(la) ciudadano(a) y o por el sistema de tele gestión: La oficina de atención al usuario del área de	Usuario		Documento en línea Alumbrado público 2020 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPt	

	alumbrado público recibe la solicitud.	Persona de Atención al Usuario Tele gestión		ERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
3	Validación de solicitud: El personal de atención solicita datos de validación de identidad, contacto y ubicación al ciudadano para proceder a su recepción.	Persona de Atención al Usuario		Documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPtERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	Se relacionan los datos del usuario
4	Asignación de radicado: A cada solicitud que ingrese por cualquiera de los canales de atención disponibles, se les asigna un número de solicitud con el cual el(la) ciudadano(a) puede hacer el respectivo seguimiento.	Persona de Atención al Usuario		Documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPtERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
5	Clasificación de la solicitud: Teniendo en cuenta la seguridad de las personas, la vida animal y la preservación del medio ambiente, se le asigna la prioridad para ser atendida.	Persona de Atención al Usuario		Llamada telefónica documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPtERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
6	Necesidad y disponibilidad de materiales: Se Verifica la necesidad para atender la solicitud y posteriormente se mira la disponibilidad de insumos en inventario	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPtERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198 y/o informe de visita Inventario digital	
7	Cronograma de operación: El coordinador determina de la ruta	Coordinador de Alumbrado Público		Llamada Fotografías	El Cronograma se realiza según la necesidad, recorridos y prioridad

	de atención de las solicitudes para optimizar los recorridos.	Cuadrilla		Cronograma	
8	Entrega insumos requeridos para la atención: Se hace entrega de los insumos por parte del coordinador al personal técnico responsable del inventario.	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbebGISPtERoylN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198 Inventario	
9	Verificación de la ubicación de la falla: Se realiza comunicación del personal técnico con el usuario para ubicación exacta de la luminaria o infraestructura defectuosa. Desplazamiento del personal técnico hacia la ubicación de la solicitud de mantenimiento.	Personal Técnico Usuario		Llamada Plataforma de Tele gestión	
10	Atención de la solicitud: El personal técnico realiza el mantenimiento dando el adecuado tratamiento a la falla diligenciando el formato de atención planilla de registro	Personal Técnico Coordinador de Alumbrado Público		Planilla de Registro Registro Fotográfico	
11	Entrega formato atención de fallas y trabajos de alumbrado público diligenciado: El líder de cuadrilla hace entrega del formato al coordinador operativo como también el material defectuoso.	Líderes de Cuadrilla		Planilla de Registro de actividades	

12	Verificación de la evidencia de la reparación: Se verifica la evidencia fotográfica del desarrollo de la actividad, y las cantidades registradas en la planilla.	Coordinador de Alumbrado Público		Fotografías Planilla de Registro Plataforma de gestión https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbEbGISPtERoyIN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
13	Registro de planillas de mantenimiento: Se descarga la información del formato físico a la base de datos digital, realizando el respectivo cierre del radicado por parte del coordinador operativo	Coordinador Operativo		Plataforma de gestión https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbEbGISPtERoyIN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
14	Validación del servicio: Se comunica con el ciudadano por parte de la oficina de atención al usuario para verificar la solución a la solicitud y para determinar el grado de satisfacción con el servicio y generar una calificación y cierre del caso.	Atención al usuario		Llamada Telefónica La información es consignada en un documento en línea https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cRJyr2i6A5w3YdVDbEbGISPtERoyIN66i6Ea6UBd2V0/edit#gid=1611564198	
	FIN				
ANEXOS: Manual de Alumbrado Público Rionegro					

Diagrama de flujo.



Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS DE INFRAESTRUCTURA DE NUEVOS PROYECTOS URBANÍSTICOS		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Aprobar diseños y recepción de infraestructura de nuevos proyectos urbanísticos en el territorio donde aplique			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Colombia		
DEFINICIONES: Diseños luminotécnicos: Es un documento el cual contiene las memorias de cálculo lumínicas y a su vez dictamina los parámetros de construcción de la infraestructura del sistema de alumbrado público Visita de campo: Es una visita que se realiza para verificar las condiciones de entrega de la infraestructura tomando como base los diseños aprobados y los datos suministrados en el formato de registro luminarias suministrado por el profesional a cargo de la revisión de diseños.			REFERENCIAS: Manual de Atención Alumbrado Público Marco normativo Retilap – Retie		
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Recepción de solicitud. (Revisión de Diseños): Se recibe la solicitud con sus respectivos anexos digitales o físicos y se genera un radicado.	Atención al Usuario	Generación de radicado	Solicitud Anexos Documento control de radicado	
2	Revisión de la solicitud: Se asigna un profesional competente que se encarga de iniciar el seguimiento del proyecto.	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en Línea/ Nuevos proyectos Lista de chequeo (Revisión) enlace	

3	Respuesta a solicitud: Se da respuesta al proyecto con las respectivas observaciones de cumplimiento si hay lugar a ellas.	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en Línea/ Nuevos proyectos Lista de chequeo (Revisión) enlace	Se deja texto con observaciones
4	Asignación de numeración: Se le asigna al contratista o constructor, la numeración apropiada para la correcta identificación de las nuevas luminarias, según las cantidades a instalar y los parámetros establecidos por LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S.	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en Línea/ Nuevos proyectos suministro documentos en Word y Excel	
5	Recepción de solicitud a la infraestructura: (Revisión de documentos): Se recibe la solicitud con sus respectivos anexos digitales y físicos y se genera un radicado	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en Línea/ Nuevos proyectos	
6	Revisión de solicitud a la infraestructura: Si se presenta alguna inconsistencia, el profesional solicitará modificaciones o aclaraciones al contratista o constructor. Si en la revisión cumple, se le notifica y se agenda visita en campo.	Coordinador de Alumbrado Público		Documento en Línea/ Nuevos proyectos	
7	Visita en Campo: Con base al plano aprobado en la etapa de revisión de diseños, se procede a verificar que la infraestructura aprobada satisfaga la instalada.	Coordinador de Alumbrado Público		Planos Informe de visita	Se verifica que el Plano es suministrado por el constructor y el

					Archivo con coordenadas geográficas correspondan a lo efectivamente construido.
8	Oficio de recibo a satisfacción: Se expide acta de recibo de activos de Alumbrado Público, expedida por el funcionario competente de LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S	Coordinador de Alumbrado Público		Formato Recibo a satisfacción para proyectos de alumbrado público	
9	Ingreso al aforo: Se informa al operador de la red que suministra la energía para la infraestructura de alumbrado público, con el fin incorporar las nuevas luminarias en su aforo.	Coordinador de Alumbrado Público		Aforo Alumbrado Público Rionegro Oficio Remisorio al operador de red	
	FIN				
ANEXOS: Manual de Alumbrado Público Rionegro					

Diagrama de flujo:



Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente