

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de Iluminación e Infraestructura Eléctrica					
TIPIFICACIÓN: Proceso Misional	RESPONSABLE: director(a) de Alumbrado público	LÍDERES DE APOYO: Gerente y Los Subgerentes técnico, administrativo y financiero Director de contratación y asuntos legales		ÁREAS QUE INTERVIENEN: Auxiliares administrativos de atención al ciudadano, Profesional Gestión Humano, Profesional Almacén, Profesional Ambiental y Profesional del SST.	
OBJETIVO: Garantizar la planificación, administración, operación, mantenimiento y ejecución de sistemas de iluminación y de infraestructura eléctrica en espacios públicos y edificaciones institucionales y sector privado, asegurando su funcionamiento eficiente, seguro, confiable y conforme a la normativa técnica y regulatoria vigente, con el fin de contribuir a la adecuada prestación de servicios, la seguridad ciudadana, el uso racional de la energía y el bienestar de la comunidad.					
ALCANCE					
INICIA: El proceso inicia con la identificación de necesidades, solicitudes, fallas, riesgos o requerimientos de mejora relacionados con los sistemas de iluminación y la infraestructura eléctrica en espacios públicos y edificaciones institucionales, así como con la planificación técnica y presupuestal necesaria para su atención.		TERMINA: Termina con la ejecución, verificación y cierre de las actividades de intervención, mantenimiento, adecuación, expansión o reposición, dejando los sistemas en condiciones seguras, eficientes y operativas; incluyendo la actualización de la información técnica, el registro de evidencias, la entrega de reportes y la retroalimentación para la mejora continua.		PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS: 1. Administración, operación y mantenimiento del sistema del servicio público de alumbrado-AOM. 2. Aprobación de diseño lumínicos públicos y privados de alumbrado público y recepción de infraestructura de nuevos proyectos urbanísticos. 3. Diseño y/o ejecución de proyectos lumínicos de alumbrado público, alumbrado navideño, para clientes privados y entidades públicas. 4. Expansión, ampliación y reposición o modernización del sistema del servicio público de alumbrado.	
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTES
Junta Directiva Planes de Desarrollo Municipales	Diagnóstico e inventario de redes y sistemas de alumbrado Directrices de la Alta dirección		Planear las actividades de administración, operación, mantenimiento, reposición y expansión	Planes de Acción y de gestión del alumbrado público, Presupuesto aprobado.	Gerencia Alta dirección Subgerencia Técnica
Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación		Revisó: Katherine Velásquez Torres Director (a) de Alumbrado Público		Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
					

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 2 de 1

licitaciones, invitaciones privadas, contratación directa. Espacios para equipamiento público	Visitas de Campo Solicitudes, necesidades y expectativas de las partes interesadas Diseño y programación de obras y servicios. Requerimientos técnicos Reportes de estado Políticas de servicio Presupuesto.	P	del sistema de alumbrado público y su infraestructura eléctrica para espacios públicos territoriales de Rionegro-Antioquia y en los diferentes Municipios del País.		Partes interesadas Entes territoriales Comunidad.
Proyectos urbanísticos Entidades territoriales Clientes institucionales y privados	Licitación Invitaciones privadas o contratos Propuesta de Diseños y/o ejecución para infraestructura de nuevos proyectos urbanísticos factibilidades a expansiones.		Planeación técnica, financiera y operativa de proyectos (revisar y/o aprobar y/o proyectar diseños y/o ejecución de proyectos) Diseño y programación de obras y servicios.	Diseños técnicos Atención a solicitudes (PQRS) Presentación de propuestas de licitación, de contratación directa	Gerencia Subgerencia Técnica Partes Interesadas. Propietarios de Proyectos urbanísticos privados Entidades Estatales
Solicitudes de las partes Interesadas Visitas de campo Seguimiento y control por oficio Proveedores de materiales Contratistas,	Requisitos técnicos para controles de iluminación y telegestión Sistema de alumbrado público iluminación en espacios públicos y privados Materiales, accesorios, equipos Permisos		Administración, operación y mantenimiento Idóneo y eficiente del Sistema de alumbrado público y de iluminación de espacios públicos y privados. Ejecución de obras de expansión, renovación e instalación.	Nodos de control SoftWare Formatos de Salida y registro de Almacén Informes de actividades a las partes interesadas Planos Respuesta a PQRS	Todos los procesos Gerencia

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación	Revisó: Katherine Velásquez Torres Director (a) de Alumbrado Público	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
---	---	---	---



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: DE-F-11
Versión: 02
Fecha: diciembre 2025
Página 3 de 1

Personal técnico operativo.	Plan de trabajo Equipos Recursos humanos y técnicos. Planes de manejo ambiental, de tránsito y mantenimiento preventivo-AOM Plan anual de trabajo SG SST Plan anual de Alumbrado público Manual de señalización Vial	H	del servicio de Alumbrado público e iluminación publica y/o privada Modernización del Sistema de alumbrado público y de la iluminación publica y/o privada con la implementación de sistemas de telegestión y monitoreo.	Sistema operando en óptimas condiciones Infraestructura operativa y en servicio Obras ejecutadas, reportes de ejecución.	Subgerencia Técnica Partes Interesadas. Propietarios de Proyectos urbanísticos privados Entidades Estatales Usuarios del servicio Entes territoriales Interventoría.
Proyectos urbanísticos	Contrato de diseño Ejecución de obras de alumbrado público y/o iluminación Planes de manejo ambiental y de transito Plan anual de trabajo SG SST Plan anual de Alumbrado público Manual de señalización Vial		Refrendar factibilidad técnica y desarrollar diseños de sistema de alumbrado público e iluminación para entidades públicas y privadas. Ejecutar proyectos de sistema de alumbrado público y de iluminación en entidades públicas y privadas.	Planos Memorias de cálculo Actas de entrega de diseños y/o obras y recibo a satisfacción	
Proveedores de materiales Contratistas, Personal técnico operativo.	Plan de trabajo Materiales Equipos		Diseño, fabricación, instalación y operación de alumbrado navideño	Obras ejecutadas Infraestructura instalada y en servicio Reportes de ejecución.	Partes interesadas Interventoría

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación	Revisó: Katherine Velásquez Torres Director (a) de Alumbrado Público	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
---	---	---	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 4 de 1

Proyectos Proveedores Contratistas	Contratos Infraestructura operativa y en servicio, Obras ejecutadas Reportes de ejecución.		Ejecución de interventoría y supervisión técnica.	Informes Actas de entrega y recibo Registros fotográficos	Partes interesadas Entes de control
Partes interesadas Jefes de cuadrilla Interventores Auditorías Supervisores	Informes de satisfacción de clientes Hallazgos de auditoría Acciones de autocontrol del proceso	V	Revisión, verificación y control de ejecución técnica y operativa de proyectos Informes de actividades Seguimiento a indicadores	Resultados de auditorías Conformidades Acciones de mejora	Alta dirección Particulares (sector privado) Entes de control y seguimiento
SIG Entes de control Planeación	Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes del autocontrol y de las auditorías, internas y/o externas.	A	Actualización de planes, procedimientos y estándares técnicos Retroalimentación Planes de mejoramiento	Procesos y procedimientos reformulados Desarrollar Acciones preventivas y correctivas Planes de mejora	Grupos de Interés Comunidad Entes de control
RECURSOS: Talento Humano: Personal adscrito a la dirección de Alumbrado Público, profesionales de apoyo y cuadrillas técnicas. Físicos y equipos: Herramientas y equipos tecnológicos, computadores, carro taller, carro canasta, sillas, escritorios, puestos de trabajo, elementos de protección personal y dotación.					
REQUISITOS APLICABLES: Legales, técnicos y reglamentarios, procedimentales, Directrices y lineamientos y MIPG, SIG.			INDICADORES SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Cumplimiento, Eficacia, Eficiencia, Calidad y Cobertura		

ANEXOS:

Documentos asociados:

Plan de Desarrollo Municipal
 Plan anual de Alumbrado Público
 Glosario de términos
 Plan de Acción
 Plan de compras y adquisiciones-PAA
 Manual de atención y procedimientos de alumbrado público de la ESO.
 Reglamentos técnicos (RETILAP, RETIE)

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación	Revisó: Katherine Velásquez Torres Director (a) de Alumbrado Público	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
---	---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: DE-F-11
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 5 de 1

Plan de Direccionamiento Estratégico
 Manual de Contratación
 Manual de Supervisión e Interventoría
 Manual de funciones específicas y competencias laborales
 Manual de procesos y procedimientos
 Manual de Alumbrado Público
 Plan de trabajo anual SG SST
 Plan de manejo Ambiental- AOM
 Plan de manejo de tránsito

Formatos:

AP-F-01 FORMATO DE RECIBO Y ENTREGA MATERIALES ALUMBRADO PUBLICO
 AP-M-01 MANUAL ALUMBRADO PÚBLICO
 Nuevos:
 AP-F-02 FORMATO ORDEN DE TRABAJO ALUMBRADO PÚBLICO, v1, junio 2025
 AP-F-03 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALUMBRADO PÚBLICO, v1, junio 2025

Riesgos

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento del contrato frente al cliente debido al deficiente flujo de caja.
- Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento del contrato frente al contratista o proveedor y/o debido al deficiente flujo de caja.
- Posibilidad de afectación económica por incurrir en faltas y sanciones disciplinarias por desconocimiento de la normatividad del sector público.
- Posibilidad de afectación económica y reputacional por incurrir en faltas y sanciones disciplinarias y penales por no cumplir sus deberes constitucionales y regales respecto a sus funciones.
- Posibilidad de afectación reputacional por incurrir en faltas y sanciones disciplinarias por no responder dentro de los términos de ley las PQRS.

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente
02	diciembre 2025	Código y Todos	Actualización del manual de Procesos y Procedimientos.	CIGD

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación	Revisó: Katherine Velásquez Torres Director (a) de Alumbrado Público	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, diciembre 2025	
---	---	---	--