

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración, operación, mantenimiento y reposición del sistema del servicio público de alumbrado-AOM.	INTEGRA EL PROCESO: Gestión de iluminación e Infraestructura Eléctrica
OBJETIVO: Definir las acciones necesarias para la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para el servicio de alumbrado público, donde se incluye la adecuación y restablecimiento de infraestructura con el fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio.	
ALCANCE: Todas las actividades que intervengan en el mantenimiento e inicia con la identificación y validación de la falla, continúa con la asignación de órdenes de trabajo para las cuadrillas operativas y finaliza con la ejecución de las actividades programadas y el restablecimiento y puesta en marcha del servicio y la mejora continua.	
RESPONSABLE: Coordinador operativo Alumbrado Público.	LÍDERES DE APOYO: director Alumbrado público, Subgerentes Técnico y Financiera y Administrativa, director contratación y asuntos legales, profesional de Gestión Humano y funcionario de apoyo a la gestión y atención de PQRSDf.
ÁREAS INVOLUCRADAS: Dirección de Alumbrado público, Subgerencias Técnica y Administrativa y Financiera, almacén, SST y Ambiental	
DEFINICIONES/GLOSARIO: AOM: Valor de los gastos de administración, operación y mantenimiento correspondientes a los activos del sistema de alumbrado público. Administración: Manejo idóneo y eficiente de los recursos materiales y humanos, con el fin de alcanzar un grado óptimo en la presentación del servicio público de alumbrado, en la atención de los usuarios y políticas de la Empresa. Operación: Puesta en funcionamiento y la prestación del servicio de alumbrado público en el área urbana-rural en un determinado territorio, hasta alcanzar servicio optimo garantizando su sostenibilidad en el tiempo. Mantenimiento: Sostener en el tiempo condiciones óptimas de un bien a través del actividades preventivas y correctivos en la infraestructura destinada a la prestación del servicio de alumbrado público. Incluye la atención del reporte de fallas por Interventoría y/o usuarios y la reparación de estas mediante el suministro de materiales, repuestos e instalación. Servicio de alumbrado público: Servicio público no domiciliario de iluminación, inherente al servicio de energía eléctrica, que se presta con el fin de dar visibilidad al espacio público, bienes de uso público y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de una municipalidad o territorio, para el normal desarrollo de las actividades. Cuadrilla: Personal técnico operativo. Driver: Equipo de alimentación y/o control o Controlgear, fuente de alimentación eléctrica o electrónica, o equipo de control LED. 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 y transforma la luz emitida por una fuente luminosa. Mantenimiento preventivo: Son las acciones que tienen como objetivo preservar en el tiempo algo o un bien en buen estado para evitar su degradación y reducir la probabilidad de fallo. Mantenimiento Correctivo: Actividades encaminadas a recuperar y restablecer el servicio y/o elementos integrados del servicio de Alumbrado. Reposición: Cambio de un elemento o componente que falló, preservando sus características iniciales. PQRSDf: Petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia y felicitación. EPP: Elementos de Protección Personal para técnico-operarios.	

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



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

Código: DE-F-12
Versión: 02
Fecha: diciembre 2025
Página 2 de 3

SST: Seguridad y salud en el trabajo.

No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Localización, validación y verificación de la falla en el servicio de alumbrado Público	Coordinador operativo AOM y proyectos	Manual de Alumbrado Público Plan anual de Alumbrado Público Visitas técnicas a la infraestructura de alumbrado Asignación radicada PQRSDf Sistema de Tele gestión Usuario	Manual de atención y procedimientos de AP Aforo general PQRSDf Orden de trabajo	Dirección y/o correo electrónico Nombre y contacto del solicitante para validar solicitud
2	Clasificación de la solicitud y/o falla en el sistema de Alumbrado público y programación de atención.	Coordinador operativo AOM y proyectos	PQRSDf Manual de Alumbrado Público Manual de atención y procedimientos de AP Aforo general Lineamientos de la Gerencia y la Alta dirección Sistema de telegestión	Orden de trabajo	Prioridad la seguridad ciudadana
3	Recepción de órdenes de trabajo	Cuadrilla técnico-operativa	Coordinador operativo de alumbrado público Solicitud y disponibilidad de materiales almacén.	Orden de trabajo Entrega materiales, insumos y equipos de trabajo asignados Respuesta PQRSDf Registros fotográficos	Optimizar rutas-distancia para atención

Elaboró: Mónica Valencia D., Asesora Planeación

Revisó: Katherine Velásquez Torres
Director (a) Alumbrado Público

Aprobó: Comité institucional de Gestión Y Desempeño, diciembre de 2025



	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: diciembre 2025
		Página 3 de 3

4	Ejecución y verificación de las actividades en campo del mantenimiento solicitado y ordenado.	Tecnólogo electricista Coordinador operativo AOM y proyectos	Manual de alumbrado Público Manual de atención y procedimientos de AP Plan de trabajo anual- SGSST Restablecimiento del servicio	Informes técnicos y administrativos de la operación de alumbrado Público. Formato de orden de trabajo diligenciada Registros fotográficos Matriz de riesgos	Utilización obligatoria de los APP y Asegurar área de trabajo- PESV (SG SST)
5	Formular respuesta a la solicitud y/o registro de la novedad al sistema de tele gestión	Coordinador operativo AOM y proyectos	Gerencia Director de Alumbrado usuario	Respuesta PQRSF	
6	Mejora continua	Director de Alumbrado público	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

AP-F-01 FORMATO DE RECIBO Y ENTREGA MATERIALES ALUMBRADO PUBLICO, V1 (Almacén)

AP-F-02 FORMATO ORDEN DE TRABAJO ALUMBRADO PÚBLICO, v1, junio 2025 (acta CIGD 8 agosto, versión2)

AP-F-03 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALUMBRADO PÚBLICO, v1, junio 2025

AP-M-01 MANUAL ALUMBRADO PÚBLICO

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente
02	diciembre 2025	Código formato y todos	Actualización del manual de procesos y procedimientos	CIGD

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