

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Alumbrado Público

Versión: 01
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	ALUMBRADO PÚBLICO	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Prestar el servicio de alumbrado público en sus etapas de administración, operación y mantenimiento en vías y espacios públicos de libre circulación, garantizando el cumplimiento de requisitos para satisfacción de las partes.				
ALCANCE	El inicio del proceso va desde la identificación del catastro de luminarias, planeación o establecimiento del cronograma para su mantenimiento, ejecución y verificación de las acciones en la prestación del servicio del sistema de alumbrado público (luminarias, redes, postes, recamaras, cables y conectores, mediante acciones ejecutadas, entre otras, dentro de los parámetros establecidos por normatividad y disposiciones vigentes; como la toma de decisiones, acciones y gestión del riesgo para la mejora del proceso				
LÍDER DEL PROCESO	Gerente, Subgerente Alumbrado Público (e)		DUEÑO DEL PROCESO	Coordinador de campo, Coordinador de Taller	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamentación. COMUNIDAD Necesidades a satisfacer en el servicio de Alumbrado público (alumbrado, expansión, modernización, repotenciación, reposición y mantenimiento) PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos, presupuesto aprobado, comprensión decisiones, Resoluciones, Informes a Entes de Control	PLANEAR 1. Determinación e identificación del catastro de luminarias 2. Definir la planificación del mantenimiento de las luminarias y/o redes de alumbrado público. 3. Planear la operación y control de calidad (Plan de control para manejo del no conforme en alumbrado público). 4. Definir los instructivos, manuales y procedimientos para el servicio alumbrado Público 5. Definir y gestionar los recursos y presupuesto para la administración, operación y mantenimiento del servicio 6. Establecer un Plan de Contingencias para el Servicio de Alumbrado Público. 7. Definir los riesgos del proceso de alumbrado público. 8. Definir un cronograma de actividades de mantenimiento, reposiciones o cambios de luminarias y/o redes		GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL Normatividad cumplida, Informes COMUNIDAD Alumbrado público (alumbrado, expansión, modernización, repotenciación, reposición y mantenimiento) – satisfacción de necesidades PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas.
	HACER 1. Establecer y actualizar catastro de luminarias		SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Alumbrado Público

Versión: 01
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones	- Ejecutar el cronograma de mantenimiento, reposición y/o cambio de luminarias y/o redes - Ejecutar los planes, manuales, instructivos y procedimientos para el mantenimiento del sistema de alumbrado público de acuerdo a cronogramas. - Prestar los servicios de (alumbrado, expansión, modernización, repotenciación, reposición y mantenimiento) - Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo. - Realizar búsqueda de la información pertinente para dar respuesta a las inquietudes de los diferentes entes de control		controles, registro y control de las salidas NO conformes, cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.
GESTIÓN COMERCIAL Solicitud de (alumbrado, expansión, modernización, repotenciación, reposición y mantenimiento) SERVICIO AL CLIENTE Ordenes de trabajo acerca de problemáticas relacionadas con la prestación del servicio según PQR atendidas. GESTIÓN DE TIC Áreas de trabajo, equipos, puntos de red telefónica e internet, mantenimiento y/o ampliación de capacidad servidores, soporte en los sistemas de información implementados, operación y mantenimiento impresoras, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría.	VERIFICAR - Verificar el cumplimiento de los cronogramas. - Verificar cambios y mejoras.. - Verificar cumplimiento en la ejecución de convenios que se lideran en este proceso. - Hacer seguimiento a proyectos y convenios. - Revisar cumplimiento de indicadores y objetivos - Identificación y manejo del no conforme - Verificar eficacia de los planes de acción tomados para minimizar los riesgos - Verificar el cumplimiento normativo correspondiente a una - Verificar la adecuada gestión ambiental - Realizar actividades de seguimiento y registro de las labores ejecutadas. - Verificar el cumplimiento de la operación, control de calidad - Verificar la efectividad del plan de contingencia para Sistema de Alumbrado Público.		GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS Solución de órdenes de trabajo, viabilidad y factibilidad de la solicitud de alumbrado, conceptos técnicos. Información del servicio. SERVICIO AL CLIENTE. Solución de órdenes de trabajo, relacionadas con problemáticas en la prestación del servicio, según PQR recibidas e Información del servicio. GESTIÓN DE TIC Necesidades de mantenimiento a las áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento; necesidades de infraestructura GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención al día según gestión de este proceso
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Directrices para el control de documentos y registros, Tablas de retención documental aprobadas y vigentes para la implementación en el proceso, directrices para manejo de archivo (gestión y central)..	ACTUAR - Establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. - Verificar la eficacia de acciones tomadas ante riesgos no aceptables; volver a valorar riesgos; identificar riesgos. - Actuar conforme al plan de contingencias y solución oportuna de PQRS - Tomar acciones frente al producto no conforme		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, Plan Institucional de Capacitación, lineamientos evaluación de habilidades CONTROL INTERNO: Programas, planes, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	5. Tomar acción correctiva en el caso de incumplir una meta establecida en el indicador del proceso 6. Ajuste ante cronograma de actividades de mantenimiento, reposiciones o cambios de luminarias y/o redes		controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
--	--	--	--

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Técnico Campo, Técnico de Taller, Técnico de Soporte, Interventor Alumbrado Público	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones , Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, Camioneta, Carro Canasta, Dispositivos, herramientas, equipos de computo, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto Aprobado		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Funcionamiento óptimo del servicio	Recorridos diurnos y nocturnos del correcto funcionamiento del sistema	Interventoría, Técnico coordinador de campo, Técnico coordinador de taller	Informes de recorrido diurno y nocturno



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Alumbrado Público

Versión: 01
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Eficiencia del Sistema de Alumbrado Público	Eficiencia	Subgerente Alumbrado Publico, Técnico coordinador de campo, Tecnico de taller	Mensual
Índice de Respuestas Solicitudes Alumbrado Público	Eficacia	Subgerente Alumbrado Publico, Técnico coordinador de campo, Tecnico de talle	Mensual

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUIS MIGUEL GONZALEZ / TITO ALEJANDRO FORERO	DIEGO EDISSON RUBIANO	FABIAN HERLEY DUQUE (e)
Técnico coordinador de campo / Técnico coordinador de taller	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Técnico Operativo