## 1. OBJETO

Mantener en buenas condiciones la prestación de servicio de Alumbrado Público, realizando un adecuado mantenimiento en todos los sectores de la ciudad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del Plan de Acción y/o plan de mantenimiento preventivo de Alumbrado Público y la recepción de solicitudes de mantenimiento, y termina con la ejecución del proceso de VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

## 3. DEFINICIONES

- **Alumbrado Público:** Es un servicio público que se presta con el objetivo de proporcionar la iluminación de los bienes de uso público y sectores de circulaciónvehicular o peatonal.
- **Calidad:** Es la cualidad que tienen los productos o servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia; está relacionada con la satisfacción de las necesidades.
- **Eficiente:** Obtener el resultado deseado con los mejores medios posibles.
- **Ejecutar:** Acción de llevar a cabo las actividades que resultaron de la planeación y organización.
- **Mantenimiento:** Son las acciones que tienen como objetivo preservar algo en buen estado para evitar su degradación.
- **PQR:** Petición, Queja, Reclamo.
- **Reintegro:** Restituir o devolver de manera íntegra algo.
- **Verificar:** Es el proceso que se realiza para revisar que una determinada cosa con los requisitos y normas previstos.

## 4. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del presente procedimiento está a cargo de la Gerencia de Proyectos Especiales y su Grupo de Alumbrado Público.

## 5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO | PUNTO DE CONTROL |
|---|---|---|---|
| **1. ELABORAR:** Realizar el Plan de Acción y/o plan de mantenimiento preventivo con las metas de mantenimiento del alumbrado de la ciudad. | Professional Universitariode AP. | Plan de Acción y/o plan de mantenimiento preventivo | Plan de Acción y/o plan de mantenimiento preventivo |
| **2. RECIBIR ORDEN DE SERVICIO (PQR):** Recibir las solicitudes de mantenimiento (PQR) vía telefónica, electrónica,verbal o escrita. | Asistente AdministrativaPQR | PQR | PQR, Sistemade Información. |
| **3. ENTREGAR ACTIVIDADES ATECNICO OPERATIVO 314-04 (Liniero):** Asignar a cada liniero las actividades que se debenrealizar y el PQR. | Técnicos Operativos 314-04 (liniero) | Libro de control | sistema de información |
| **4. SOLICITAR SALIDA MATERIAL:** Elaborar el pedido delos materiales que será utilizados para su salida de almacén | Técnicos Operativos 314-04 (liniero), Técnico Administrativo | Solicitud de Material | Sistema de Información |
| **5. APROBAR SOLICITUD Y SALIDA DE MATERIAL:** Autorizar la solicitud de la salida de almacén de los materiales requeridos. | Professional Universitariode AP Almacén | Solicitud de material firmado. | Solicitud de material firmado. |
| **6.SALIDA DE ALMACEN:** Ejecutar el proceso de salida de los materiales que serán utilizados para el mantenimiento del alumbrado del almacén. | Almacenista | Salida de almacén | Salida de almacén |
| **7. REALIZAR MANTENIMIENTO:** Realizar la ejecución de actividadesde mantenimiento en las zonas requeridas. | Cuadrilla de AP | Formato de seguimiento de orden de servicio (PQR) | Formato de seguimiento de orden de servicio (PQR) |
| **8. FIRMAR LA ORDEN DE SERVICIOS (PQR):** Firmar el recibido de orden de servicio (PQR) atendido por parte del técnico operativo (liniero) responsable, usuario que presencia la actividad y/o supervisores de técnicos | Técnicos Operativos 314-04 (Liniero) y usuario que presencia la actividad | Formato de seguimiento de orden de servicio (PQR) | Formato de seguimiento deorden de servicio (PQR) firmada |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO | PUNTO DE CONTROL |
|---|---|---|---|
| **9. REPORTAR SOLICITUDES ATENDIDAS:** Revisar el cumplimiento de cada actividad y el material utilizado y se hace entrega de la solicitud a la asistente SIG. | Técnicos Operativos 314-04 (Liniero) | Formato de seguimiento de orden de servicio (PQR) Formatos de sistema. | Sistema de información |
| **10. DESCARGAR MATERIAL:** Registrar el material que se utilizó en la ejecución de la actividad del orden de servicio (PQR) | Asistente Administrativa – orden de servicio (PQR) | Registro del sistema | Sistema de Información |
| **11. DESCARGAR ACTIVIDADES:** Registrar las actividades realizadas durante la ejecución del orden de servicio (PQR) | Asistente Administrativa – orden de servicio (PQR) | Registro del sistema | Sistema de Información |
| **12. ELABORAR RESPUESTA:** Proyectar la respuesta al usuario cuando la solicitud de la actividad la realizaron de forma escrita. | Asistente Administrativa AP | Respuesta escrita | |

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| Documentos Relacionados | |
|---|---|
| **Código** | **Título** |
| FOR-GC-003 | Hoja control Documentos |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS |
|---|---|---|
| 01 | 2019/02/27 | Aprobación inicial del documento, en el CIGD |
| 02 | 2024/01/31 | Actualización del documento según actividades de mejora en los procedimientos del proceso. |