



MANUAL DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS ALUMBRADO PÚBLICO





Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

Municipio de Rionegro (Antioquia)

2020



CONTENIDO



INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN

1. MARCO NORMATIVO

1.1. Leyes

1.2. Decretos Nacionales

1.3. Resoluciones

1.4. Desarrollo Regulatorio

1.5. Normatividad Local

2. CANALES DE ATENCIÓN

3. PETICIONES DE MANTENIMIENTO POR DAÑO EN LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

4. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD EN LO REFERENTE A EXPANSIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO

5. PROCESOS DE APROBACIÓN DE DISEÑOS Y RECEPCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE NUEVOS PROYECTOS URBANÍSTICOS

6. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS FOTOMÉTRICOS

6.1. Los diseños fotométricos deberán tener en cuenta los siguientes requisitos específicos:

6.2. Documentos que deben presentar para la solicitud de aprobación de diseños fotométricos (en físico en digital):

6.3. Documentos que deben presentar para la legalización del alumbrado y su posterior ingreso al aforo (en físico y en digital):

7. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS PARA LOS EQUIPOS DE ILUMINACIÓN

7.1. Características mínimas exigidas para las luminarias LED:

7.2. Características mínimas exigidas para el Driver de la luminaria LED:

Tabla 1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GARANTIZADAS DE LAS LUMINARIAS LED

Tabla 2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GARANTIZADAS DEL

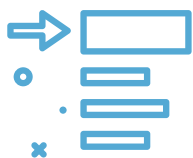


LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S., quien conforme a sus Estatutos Sociales, es una sociedad por acciones simplificada del orden municipal, en competencia, regida en lo pertinente por las disposiciones legales aplicables a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y en cumplimiento de las responsabilidades asignadas mediante el 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, según lo reglamentado por los Decretos Municipales 063 del 12 febrero de 2018, 443 del 18 diciembre de 2018 y 072 del 22 de febrero del 2019 y en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Nacional 943 de 2018 que modificó el 1073 de 2015 y Resolución CREG 123 de 2011, trabaja por el desarrollo y la innovación para la seguridad integral y la convivencia ciudadana desde el componente de alumbrado público, siendo este un componente importante para la seguridad urbana y rural, ya que permite la iluminación adecuada de los espacios públicos de la ciudad para el disfrute de todos.

En este manual se relacionan las modalidades y canales dispuestos por la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. para la atención de solicitudes formales de los diferentes actores interesados en la prestación del servicio de alumbrado público ya sea por administración, operación, mantenimiento, expansión y/o modernización de este.

De igual manera este documento servirá de guía para entidades públicas, privadas o personas naturales que deban construir y entregar en administración infraestructura de Alumbrado Público al Municipio de Rionegro, bien sea dentro de proyectos urbanísticos o proyectos exclusivos de expansión, reposición o modernización de alumbrado.

Los procedimientos acá descritos serán de obligatorio cumplimiento y estarán bajo el seguimiento y la supervisión de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.



EL Municipio de Rionegro siendo pionero en la implementación de modelos de ciudades inteligentes, y considerando que la infraestructura de Alumbrado Público es la base para la integración tecnológica de todos los servicios que como ciudad debe prestar a sus ciudadanos; ha tomado las medidas necesarias para modernizar eficientemente su red de Alumbrado Público, propendiendo por garantizar la calidad de los componentes a utilizar en esta, teniendo en cuenta que por sus características este alumbrado sea integrable a las redes modernas de telegestión remota.

Con base a esta necesidad y teniendo en cuenta el gran abanico de ofertas en el mercado, la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. en cumplimiento del Acuerdo Municipal 001 del 24 de enero de 2018, ha determinado unas características mínimas base que permitan homogeneizar la infraestructura, garantizando una óptima administración y mantenimiento; sin descuidar que los elementos a utilizar en los nuevos proyectos sean eficientes energéticamente y estén fabricados con materiales de alta calidad.

De igual manera se establecen los requisitos en lo referente a garantías mínimas exigibles a los constructores, con el fin de que estas nuevas infraestructuras perduren y no representen un costo desorbitado para su sostenimiento en el tiempo.

1.1. Leyes

Ley 97 de 1913	Asigna la facultad para crear un impuesto sobre el alumbrado público para Bogotá.
Ley 84 de 1915	Amplió la facultad asignada a Bogotá para todos los municipios del país.
Ley 136 de 1994	Establece en el numeral 1 del artículo 3 que le corresponde al municipio prestar los servicios públicos que determine la ley.
Ley 697 de 2001	Fomenta el uso racional y eficiente de la Energía URE, en todos los aspectos de la economía nacional.
Ley 1150 de 2007	Art. 29 reglamenta el contrato de concesión de alumbrado público.
Ley 1819 de 2016	Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones Parte XVI Tributos Territoriales, Capítulo IV Impuesto de Alumbrado Público

1.2. Decretos Nacionales

D. 2424 de 2006	Reglamenta la prestación del servicio de alumbrado público.
D. 943 de 2018	Por el cual se modifica y adicionala Sección 1, Capítulo 6 del Título III del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, relacionado con la prestación del servicio de alumbrado público"

1.3. Resoluciones

Ministerio de Minas y Energía R. 181331 de 2009	Expidió el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público, RETILAP
Ministerio de Minas y Energía R. 180265 de 2010	Modifica Resolución MME. 181331 de 2009
Ministerio de Minas y Energía R. 180540 de 2010	Modifica Resolución MME. 181331 de 2009
Ministerio de Minas y Energía R. 181568 de 2010	Modifica Resolución MME. 181331 de 2009

1.4. Desarrollo Regulatorio

Resolución CREG 123 de 2011	Aprueba la metodología para la determinación de los costos máximos que deberán aplicar los municipios y distritos, para remunerar a los prestadores del servicio, así como el uso de los activos vinculados al sistema de alumbrado público.
Resolución CREG 122 de 2011	Regula el contrato y el costo de facturación y recaudo conjunto con el servicio de energía del impuesto creado por la Ley 97 de 1913 y 84 de 1915 con destino a la financiación del servicio de alumbrado público.
Resolución CREG 005 de 2012	Modifica la Resolución CREG 122 de 2011 con respecto a la fórmula del costo de facturación y recaudo.

1.5. Desarrollo Regulatorio

Acuerdo 042 del 29 de septiembre del 2012	Por el cual se fijan las tarifas del impuesto de alumbrado público en el municipio de Rionegro.
Decreto 143 del 11 de septiembre del 2014	Por el cual se reglamenta el Acuerdo Municipal 042 de año 2012.
Acuerdo 023 del 22 de diciembre de 2014	por el cual se autoriza proveer de infraestructura de alumbrado público las vías que se encuentren en jurisdicción y que no estén a cargo del municipio de Rionegro Antioquia.
Acuerdo 001 del 24 de enero de 2018	Por el cual se desconcentra la función de administración del servicio público de alumbrado en la Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro SAS.
Decreto 063 del 12 de febrero de 2018	Por medio del cual se reglamenta la administración del servicio público de alumbrado del municipio de Rionegro.
Decreto 443 del 18 de diciembre de 2018	Por el cual se modifica el Decreto 063 del 12 de febrero de 2018 "Por medio del cual se reglamenta la administración del servicio público de alumbrado del municipio de Rionegro."
Acuerdo 023 del 19 de diciembre de 2018	Por el cual se derogan los acuerdos 060 de 1991, 005 de 2012 y se adopta el estatuto tributario municipal.
Decreto 072 del 22 de febrero de 2019	Por el cual se modifica el Decreto 443 del 18 de diciembre de 2018 "por el cual se modifica el decreto 063 de 12 de febrero de 2018 por medio del cual se reglamenta la administración del servicio público de alumbrado del municipio de Rionegro"

CANALES DE ATENCIÓN

2

En cumplimiento de la Ley 1437 del 18 de enero de 2012, toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Los canales de atención que LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ha habilitado para solicitudes o peticiones por parte de la ciudadanía son:

Línea única de atención a la ciudadanía:



5 20 41 88 opción 2.

Disponible de lunes a viernes de las 07:00 a las 17:00.



Línea de atención WhatsApp:

317 401 13 94.

Disponible 24 horas para recepción de solicitudes, solo se generan respuestas de lunes a viernes de las 07:00 a las 17:00.

Correo electrónico:



alumbradopublico@eso.gov.co

Disponible 24 horas para recepción de solicitudes.



Sitio web:

En la sección Atención al Usuario del sitio web, el cual está disponible 24 horas, se encuentra el formulario PQRSF, mediante el cual se atienden y se canalizan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por parte de la ciudadanía y demás públicos de interés; diligencie el formulario de acuerdo con su necesidad.

En estos canales de atención el(la) ciudadano(a) puede realizar peticiones de mantenimiento por daño en la infraestructura de alumbrado público, solicitar visitas de evaluación de factibilidad en lo referente a expansiones de alumbrado público, solicitar información sobre los procesos de aprobación de diseños y recepción de infraestructura de nuevos proyectos urbanísticos, así como verificar datos del personal en campo encargado de las actividades.

Son canales ágiles para la interposición de solicitudes por parte de la ciudadanía, sin necesidad de desplazarse hasta la oficina de atención al usuario de alumbrado público.

3 PETICIONES DE MANTENIMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO PÚBLICO



- 3.1.** Se presenta la falla de luminaria o daño a la infraestructura de Alumbrado Público.
- 3.2.** Detección de la falla por parte del(la) ciudadano(a).
- 3.3.** Comunicación del(la) ciudadano(a) con la oficina de atención al usuario del área de alumbrado público.
- 3.4.** El personal de atención solicita datos de validación de identidad, contacto y ubicación al ciudadano.
- 3.5.** Recepción de la solicitud y 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.
- 3.6.** Categorización de la prioridad teniendo en cuenta la seguridad de las personas, la vida animal y la preservación del medio ambiente.
- 3.7.** Verificación de disponibilidad de insumos para la atención de la solicitud.
- 3.8.** Determinación de la ruta de atención del radicado por parte de las cuadrillas, para optimizar los recorridos.
- 3.9.** Entrega de radicados, insumos y ruta de atención por parte del coordinador al personal técnico.
- 3.10.** Comunicación del personal técnico con el usuario para ubicación exacta la luminaria o infraestructura defectuosa.
- 3.11.** Desplazamiento del personal técnico hacia la ubicación de la solicitud de mantenimiento.
- 3.12.** El(la) ciudadano(a) podrá comunicarse a través de las líneas de atención al cliente de Alumbrado público para verificar la identidad del personal, el cual debe de estar debidamente uniformado con nuestro logo, debe de portar carné con sus datos personales que lo identifique y debe transportarse en vehículos marcados con el logo de la E.S.O.

- 3.13.** Atención de la solicitud, dando el adecuado tratamiento a la falla.
- 3.14.** Diligenciamiento del formato de atención de fallas y trabajos de alumbrado público indicando el tiempo y las cantidades de insumos utilizados en el radicado.
- 3.15.** Entrega de formato atención de fallas y trabajos de alumbrado público al coordinador operativo como también el material defectuoso.
- 3.16.** Se verifica la evidencia fotográfica del desarrollo de la actividad.

EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD EN LO REFERENTE A EXPANSIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO

4



- 4.1.** El(la) ciudadano(a) detecta la falta de iluminación en uno o varios sectores del Municipio de Rionegro y realiza un oficio con sus datos personales y una corta descripción de la petición.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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 según el numeral 6. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS FOTOMETRICOS.

4.5. 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.

4.6. Las solicitudes que resulten aprobadas luego de la visita de verificación, quedaran supeditadas a la disponibilidad y asignación de recursos económicos para la ejecución de las actividades por parte del Municipio



5.1. Se genera la necesidad de un proyecto de iluminación en espacio público producto de un proyecto habitacional o de un contrato de expansión, reposición o modernización.

5.2. El contratista o constructor se comunica con las líneas de atención al cliente.

5.3. El personal de atención solicita datos de validación de identidad, contacto y ubicación al ciudadano.

5.4. Se asigna un profesional competente que se encarga de iniciar el seguimiento del proyecto.

5.5. El profesional agenda una cita para recepción de los documentos de diseños luminotécnicos exigidos, según el numeral 6. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS FOTOMETRICOS.

5.6. Se revisan los documentos entregados y se agenda una visita de campo para validar lo propuesto en el terreno.

5.7. Si se presenta alguna inconsistencia, el profesional solicitará modificaciones o aclaraciones al contratista o constructor.

5.8. 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.

5.9. Una vez revisados y aprobados los diseños y la documentación de soporte, se entrega carta de aprobación de diseños iniciales y aceptación de modificaciones si hubiese lugar a ello, expedida por el funcionario competente de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

5.10. El contratista o constructor entrega cronograma de ejecución para agendar visitas de seguimiento a la ejecución del proyecto.

5.11. Una vez finalizado el proyecto se valida que lo construido corresponda con los diseños iniciales.

5.12. En caso de haber alguna modificación a los diseños iniciales, el profesional responsable validará que las modificaciones cumplan con lo requerido según el numeral 6. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS FOTOMETRICOS.

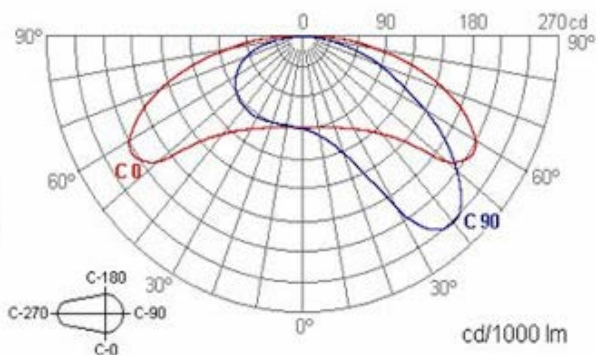
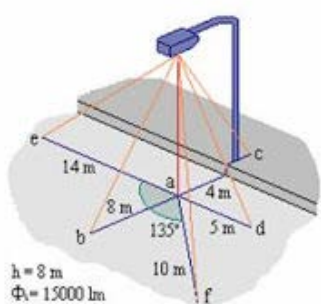
5.13. Se procede a la recepción y verificación de los documentos para la legalización del alumbrado y su posterior ingreso al aforo.

5.14. 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.

5.15. Se entrega el consolidado del proyecto de iluminación al operador de la red que suministra la energía para la infraestructura de alumbrado público con el fin de ser agregada al aforo de luminarias del municipio.

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DISEÑOS FOTOMÉTRICOS

6



6.1. Los diseños fotométricos deberán tener en cuenta los siguientes requisitos específicos:

6.1.1 Para todo efecto el constructor y/o diseñador debe ceñirse al cumplimiento de la normatividad vigente a la fecha, teniendo en cuenta que la potencia de las luminarias, la ubicación de los postes, la interdistancia y altura de montaje de las luminarias, deben estar en cumplimiento de los siguientes reglamentos y códigos:

- a.** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas- RETIE con especial atención a las protecciones por descargas atmosféricas y sobre tensiones.
- b.** Reglamento Técnico de Alumbrado Público- RETILAP
- c.** Código Eléctrico Nacional – Norma NTC 2050.

6.1.2. Las características técnicas de los equipos de iluminación en el nuevo proyecto deben estar acorde con lo descrito en el aparte **3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS PARA LOS EQUIPOS DE ILUMINACIÓN.**

6.1.3. Cuando la infraestructura de Alumbrado Público incluya redes eléctricas y postería, para la instalación de estos componentes, además de las normas ya mencionadas, se debe tener en cuenta el manual de espacio público del Municipio de Rionegro.

6.1.4. La aprobación de diseños iniciales o posteriores modificaciones tendrá una vigencia de dos años a partir de la fecha de expedición de la última carta de aprobación, siempre y cuando no halla modificación a las luminarias utilizadas en los diseños.

6.1.3. Cuando la infraestructura de Alumbrado Público incluya redes eléctricas y postería, para la instalación de estos componentes, además de las normas ya mencionadas, se debe tener en cuenta el manual de espacio público del Municipio de Rionegro.

6.1.4. La aprobación de diseños iniciales o posteriores modificaciones tendrá una vigencia de dos años a partir de la fecha de expedición de la última carta de aprobación, siempre y cuando no halla modificación a las luminarias utilizadas en los diseños.

6.2. Documentos que deben presentar para la solicitud de aprobación de diseños fotométricos (en físico en digital):

La documentación de revisión de los diseños se debe enviar inicialmente en forma digital al correo electrónico alumbradopublico@eso.gov.co en pro de facilitar las revisiones, una vez se encuentren aprobados los diseños se solicitarán los documentos en físico y con firmas en original. Lo anterior de acuerdo con las políticas de "cero papel", así como la gestión del cambio descrita en la norma ISO 9001:2015 en su numeral 6.

6.2.1. Estudio luminotécnico con firma del ingeniero diseñador en formato PDF, indicando referencia de los equipos, ubicación, altura de montaje, avance e inclinación de los equipos, memorias de cálculo gráficas y numéricas y matriz fotométrica que contengan toda la información fotométrica exigida por el RETILAP para cada perfil de vía (Luminancia, Iluminancia, Luminancia Promedio, Iluminancia promedio, Tipo de vía, Uniformidad longitudinal, Índice de deslumbramiento, etc.)

6.2.2. Documentación técnica de las luminarias en formato PDF, incluyen- do catálogos, hojas técnicas, matrices de intensidades en formato IES y certificadas, especificaciones de hermeticidad, capacidad de impacto y certificados RETILAP.

6.2.3. Diseño y longitud del brazo a Instalar, con las dimensiones de espesor, diámetro y longitud de dobles en formato PDF.

6.2.4. Planos de Alumbrado Público con coordenadas de ubicación en formato DWG.

6.2.5. Diagrama unifilar de la acometida eléctrica en formato DWG.

6.2.6. Declaración de cumplimiento del Reglamento Técnico de Alumbrado Público - RETILAP, firmada por ingeniero diseñador del proyecto de iluminación.

6.2.7. Declaración de cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, firmada por ingeniero diseñador del proyecto de iluminación.

6.2.8. Plan de mantenimiento acorde al factor de mantenimiento utilizado en los cálculos según RETILAP, Sección 530.4 "ESQUEMA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO" o las normas que a futuro lo modifiquen.

6.2.9. Hoja de vida con soportes, copia de matrícula profesional y certificado de vigencia de la misma del ingeniero diseñador del proyecto de iluminación.