

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

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios e Ingeniería					
TIPIFICACIÓN: Proceso misional	RESPONSABLE: Subgerente Técnico	LÍDERES DE APOYO: Gerente, Subgerente administrativo y Financiero, director de Alumbrado Público		ÁREAS QUE INTERVIENEN: Subgerencia Técnica y Alumbrado público.	
OBJETIVO: Definir los aspectos técnicos, logísticos y operacionales necesarios para implementar soluciones tecnológicas sostenibles, tanto ambiental como económicamente, que incluyan una gestión innovadora de datos y medios, todo orientado a fortalecer la seguridad y promover la convivencia ciudadana, contribuyendo al incremento de la competitividad en los sectores público y privado.					
ALCANCE					
INICIA: Inicia estableciendo aspectos técnicos, logísticos y operacionales, relacionadas con el desarrollo e implementación de servicios, e ingeniería especializada en seguridad y convivencia ciudadana, de manera integral.		TERMINA: Con la entrega de productos y servicios a entera satisfacción del cliente y la mejora continua.		PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS: 1.Servicio de conectividad y gestión de datos. 2.Montaje y operación de centros de monitoreo y control. 3.Arrendamiento y suministro de herramientas tecnológicas. 4.Investigación, desarrollo e innovación-IDI 5.Diseño e instalación de redes de fibra óptica y cableado estructurado. 6. Gestión comercial	
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTES
Entes gubernamentales municipios, departamento Sector privado	Inventarios Bases de datos institucionales públicas y privados Estudios de seguridad Solicitudes	P	Adelantar un diagnóstico de la tecnología existente para seguridad, convivencia y transmisión de datos y su estado en el entorno municipal y regional	Diagnóstico Mapa tecnológico actual	La Alta dirección y el comité técnico Aliados estratégicos
Análisis sectoriales Competencia	Portafolio de servicios Diagnóstico de las soluciones		Proyectar soluciones técnica, económica y ambientalmente viables que suplan las	Plan de expansión y/o modernización	Gerencia Instituciones o entidades privadas, comunitarias y públicas
Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025		Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga, Cargo: Subgerente Técnico Agosto 2025		Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 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: Agosto 2025
Página 2 de 1

	tecnológicas realizado Mapa Tecnológico actual Plan de acción Direccionamiento Estratégico Licitaciones		limitaciones y necesidades detectadas.	Informe de factibilidad técnica, financiera y ambiental.	Partes interesadas
Articulación con entes privados, públicos y comunitarios Actores claves y estratégicos	Proveedores Instituciones públicas Entidades Privadas	H	Formular y gestionar soluciones tecnológicas de datos y medios para la seguridad y la convivencia.	Proyecto piloto Personal capacitado	Gerencia Alta Dirección Aliados estratégicos Instituciones o entidades privadas, comunitarias y públicas
Entidades públicos y comunitarios Actores claves y estratégicos	Portafolio de servicios Equipos Medios Redes Usuarios técnicos		Provisión, montaje y mantenimiento soluciones tecnológicas de datos y medios para la seguridad y la convivencia.	Diseños Requisitos Técnicos Manuales Informes técnicos	Instituciones o entidades privadas, comunitarias y públicas
Equipos, medios y redes instaladas, modernizadas o rehabilitadas	Entidades públicas y comunitarios Actores claves y estratégicos	V	Evaluación de resultados de proyectos montados, operados y/o suministrados.	Informes evaluación comparativa (trazabilidad)	Actores claves Partes interesadas
Análisis de equipos, medios y redes instaladas, modernizadas o rehabilitadas	Proyectos y centros de monitoreo y extensión de redes		Evaluación de sostenibilidad y obsolescencia de los equipos, datos y medios suministrados en los proyectos operados y administrados directamente.	Validación técnica y financiera Matriz de sostenibilidad y optimización	Instituciones o entidades privadas, comunitarias y públicas

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga, Cargo: Subgerente Técnico Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 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: Agosto 2025
		Página 3 de 1

			Mantenimientos (predictivo, preventivo y correctivo)		
Análisis de fallas, tiempos y recursos	Evaluaciones técnicas	A	Optimización de procedimientos	Procedimientos ajustados	Clientes proveedores
Auditorias Acciones de autocontrol	Percepción de la calidad del servicio y/o producto Observaciones y/o hallazgos de auditorías o autocontrol		Retroalimentación y mejora	Planes de mejoramiento	Alta dirección Partes interesadas Entes de control
RECURSOS: Talento Humano: Personal adscrito a la Subgerencia Técnica, 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 SIG.			INDICADORES SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Cumplimiento, Eficacia, Eficiencia, Calidad y Cobertura		

ANEXOS:

Documentos asociados:

Plan de Desarrollo Municipal
Plan de acción
Plan de Compras y adquisiciones
Plan de Direccionamiento estratégico
Manual de Contratación
Manual de Supervisión e Interventoría
Manual de funciones específicas y competencias laborales
Manual de procesos y procedimientos
Plan de seguridad y salud en el trabajo
Sistema de Gestión Ambiental

Formatos:

F-GSI-01 FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES, v2
F-GSI-02 INFORME INDIVIDUAL DE APOYO A LA SUPERVISIÓN, v3

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga, Cargo: Subgerente Técnico Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 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: Agosto 2025
Página 4 de 1

F-GSI-05 RELACIÓN DE PREDIOS, v2
F-GSI-06 ACTA APROBACIÓN APU's, v2
F-GSI-07 FORMATO INFORME DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE CONTRATO, v2
F-GSI-09 LISTA CHEQUEO VISITA PUESTOS DE VIGILANCIA,v3
F-GSI-10 INFORME DE CAMPO CMC RIONEGRO, v2
F-GSI-11 FORMATO DE AUTORIZACIÓN MARCACIÓN DE MOTOS Y BICICLETAS, v2
F-GSI-12 FORMATO REPORTES 123 CMC RIONEGRO, v2
F-GSI-14 CRITERIOS EVALUACIÓN PROVEEDORES, SERVICIOS, COMPRAS Y OBRA CIVIL,v2 (contiene sub formatos)
F-GSI-15 FORMATO VISITA TÉCNICA VIABILIZACIÓN PROYECTO, v2
F-GSI-16 ASISTENCIA SUPERVISIÓN,v2

Riesgos

- Posibilidad de afectación económica y reputacional, por incumplimiento de las funciones por parte del servidor público, debido a la inadecuada contratación del personal idóneo para ejercer las funciones propias del cargo.
- Posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones disciplinarias y penales. Inicio de la etapa de implementación en fechas no planificadas-
- Posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones disciplinarias y penales. Iniciar proyecto sin el debido cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y económicos.
- Posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones disciplinarias y penales. Servicios de ingeniería y tecnología con deficiente Calidad e incumplimiento de requisitos técnicos.
- Posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones disciplinarias y penales. Servicios de ingeniería y tecnología con deficiente Calidad e incumplimiento de requisitos técnicos.
- Posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones económicas, disciplinarias y penales. Mayor valor del proyecto al presupuestado inicialmente.
- posibilidad de afectación Económico y Reputacional Incurrir en posibles faltas y sanciones económicas, disciplinarias y penales. Terminación del contrato sin la ejecución completa del proyecto.

Control de cambios:

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

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga, Cargo: Subgerente Técnico Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 2025.	
--	--	--	--