

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Montaje, operación y mantenimientos de centros de monitoreo y control y sistemas electrónicos de seguridad			INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Servicios e Ingeniería		
OBJETIVO: Atender las solicitudes y/o ofertas acordadas para el montaje, operación eficiente y mantenimiento de centros de monitoreo y control de sistemas de seguridad mediante el uso de tecnologías avanzadas, de sistemas electrónicos de seguridad ciudadana, análisis de datos y protocolos estandarizados, asegurando la continuidad operativa y la protección integral de personas, bienes e infraestructura.					
ALCANCE: Desde el establecimiento de lineamientos técnicos para la implementación, montaje y mantenimiento de centros de monitoreo, que incluye el análisis de necesidades, definición de requerimientos tecnológicos, infraestructura, recursos humanos, y normativas aplicables y termina con la puesta en marcha y operación del centro, seguimiento al funcionamiento, la capacitación del personal, el establecimiento de protocolos de respuesta, y la adopción de acciones de mejora de las operaciones que lo requieran.					
RESPONSABLE: Coordinador Operativo en Tecnología		LÍDERES DE APOYO: Subgerentes técnico, administrativo y financiero, director de alumbrado público, líder de supervisión de proyectos, Contratación y asuntos legales y Talento humano			
ÁREAS INVOLUCRADAS: Subgerencias Técnica, administrativa y financiera y dirección de Alumbrado público					
DEFINICIONES/GLOSARIO: Centro de Monitoreo y Control (CMC): Infraestructura tecnológica destinada a supervisar, analizar y gestionar sistemas de seguridad en tiempo real. Continuidad Operativa: Capacidad de mantener los servicios críticos funcionando sin interrupciones, incluso ante contingencias. Protocolos Estandarizados: Conjunto de reglas y procedimientos definidos para garantizar uniformidad en la operación y respuesta ante eventos. Tecnologías Avanzadas: Herramientas modernas como inteligencia artificial, IoT, analítica de video, y sistemas de geolocalización aplicadas a la seguridad. IoT: El IoT se refiere a la red de objetos físicos que se conectan a Internet mediante software, sensores y otras tecnologías Sistemas electrónicos de seguridad ciudadana: Cámara de seguridad, alarmas comunitarias, botones de pánico, altavoces (Speakers) e infraestructura de enlaces de Radio. Análisis de Datos: Proceso de recopilación, procesamiento e interpretación de información para la toma de decisiones estratégicas. Protección Integral: Enfoque que abarca la seguridad física, electrónica, cibernética y humana de personas, bienes e infraestructura. Solicitud: Petición formal realizada por un cliente, entidad o usuario para acceder a servicios relacionados con seguridad. Oferta Acordada: Propuesta de servicio aceptada por ambas partes, que define condiciones técnicas, económicas y operativas. Montaje: Instalación física y configuración de equipos y sistemas de seguridad en el sitio designado. Operación Eficiente: Ejecución de actividades con el mejor uso de recursos, minimizando riesgos y maximizando resultados. Mantenimiento: Acciones programadas (preventivas) para conservar el buen estado de los sistemas y evitar fallas. E intervenciones realizadas (correctivas) para reparar o restaurar el funcionamiento de sistemas tras una falla.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025		Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga, Cargo: Subgerente Técnico Agosto 2025		Aprobó: Comité Institucional Gestión y Desempeño Agosto 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: agosto 2025
		Página 2 de 3

1	Recepción y evaluación de solicitud de servicio/producto o proyecto	Subgerente Técnico y Coordinador operativo de tecnología	Solicitud registrada Contenido y alcance del proyecto Criterios técnicos	Registro de solicitud Estudios Técnico	Solicitud o requerimiento de un usuario, cliente o un proyecto
2	Validación y análisis en campo de lo solicitado	Líder de supervisión de proyectos Coordinador operativo de tecnología	Verificación de criterio técnicos de mantenimiento y/o montaje	Registro de visita y fotográfico Informe técnico	
3	Elaboración de propuesta técnica y/o autorización del servicio o mantenimiento	Gerente Subgerente Técnico	Propuesta con requerimientos del cliente Especificaciones técnicas y operativas Solicitud del mantenimiento u operación	Propuesta o cotización aprobada y legalizada. Informe técnico del servicio o mantenimiento	
4	Verificación y alistamiento de herramientas, material de insumos para el montaje y/o operación o mantenimiento	Coordinador operativo de tecnología Almacenista	Inventario almacén Orden de compra Autorización del mantenimiento u operación	Actas de baja de materiales e insumos de almacén Factura de compra	
5	Cronograma de trabajo y ejecución del montaje, la operación o el mantenimiento	Subgerente Técnico y Líder de supervisión de proyectos Coordinador operativo de tecnología	Recursos, insumos y materiales asignados Inspección de montaje.	Entrega física Manuales de operación/mantenimiento Lista de chequeo de instalación Pruebas de funcionamiento realizadas Capacitación a personal operativo.	Infraestructura, software, equipos
6	Puesta en funcionamiento	Gerente	Validación del funcionamiento	Informe técnico Acta de recibo y entrega a satisfacción	Verificación aleatoria de la entrega oportuna

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

		Subgerente Técnico y Coordinador operativo de tecnologías		Capacitación a personal operativo Plan de mantenimiento	de los bienes y servicios contratados. Se recomienda usar encuesta para verificar el nivel de satisfacción
7	Mejora continua	Coordinador operativo de Tecnologías	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	Octubre 2019	Todos	Creación	Gerente
02	Agosto 2025	Algunos	Reformulación y actualización	CIGD

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