



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: Servicio de conectividad y datos.		INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Servicios e Ingeniería			
OBJETIVO: Garantizar la provisión confiable y eficiente del servicio de conectividad, brindando el soporte tecnológico necesario para el funcionamiento de los diferentes subsistemas corporativos público-privados y de seguridad, conforme a los niveles de servicio y requerimientos operativos establecidos.					
ALCANCE: Inicia con una solicitud formal por parte de un área operativa, administrativa o de clientes internos/externos y termina cuando el servicio ha sido habilitado, optimizado y validado por las partes involucradas de su correcto funcionamiento, incluyendo la entrega de informe técnico y la mejora continua.					
RESPONSABLE: líder de Supervisión de proyectos.		LÍDERES DE APOYO: Coordinador operativo de tecnología, director de Alumbrado Público, Subgerente administrativa y Financiera y director contratación y asuntos legales			
ÁREAS INVOLUCRADAS: Gerencia, Subgerencias Técnica y Administrativa y Financiera y Dirección de Alumbrado público, jurídica y asuntos legales.					
DEFINICIONES/GLOSARIO: Conectividad: Capacidad de enlace entre sistemas, equipos o redes que permite el flujo constante de datos e información. Datos: Representación de información de un asunto específico. Soporte tecnológico: Infraestructura y servicios que permiten el funcionamiento óptimo de sistemas informáticos, redes, servidores y dispositivos de comunicación. Sistemas corporativos: Plataformas digitales que respaldan operaciones clave de la organización (como ERP, CRM, entre otros). Sistemas empresariales: Aplicaciones y servicios usados para la administración general de actividades, recursos humanos, contabilidad y planificación operativa. Sistemas de seguridad: Conjunto de herramientas tecnológicas que protegen los activos digitales (firewalls, antivirus, autenticación, monitoreo, etc.). Niveles de servicio (SLA): Acuerdos definidos sobre la calidad mínima esperada para el servicio (tiempos de respuesta, disponibilidad, rendimiento). Requerimientos operativos: Condiciones y especificaciones necesarias para garantizar el desempeño funcional del procedimiento dentro de su entorno institucional. Disponibilidad: Grado de acceso continuo y sin interrupciones al servicio de conectividad y gestión de datos. Red corporativa: Infraestructura de telecomunicaciones que permite la interconexión segura y eficiente entre áreas internas de la organización. Interoperabilidad: Habilidad de diferentes sistemas y dispositivos para intercambiar información y operar conjuntamente sin restricciones técnicas. Seguridad informática: Estrategias y herramientas que aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Monitoreo de red: Supervisión constante de los sistemas de conectividad para detectar fallos, anomalías o degradación en el servicio. Incidencias técnicas: Eventos no planificados que afectan negativamente el funcionamiento de los sistemas y requieren atención correctiva.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Recepción y registro de solicitud de servicio o proyecto	Subgerente Técnico y Coordinador	Criterio Técnico Alcance de la solicitud o proyecto registrado	Registro de la solicitud/proyecto	

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

		operativo de tecnología	Factibilidad/disponibilidad de servicio		
2	Validación y análisis en campo de lo solicitado	Líder de supervisión de proyectos Coordinador operativo de tecnología	Verificación de criterio técnicos del proyecto	Registro de visita y fotográfico Informe técnico	Apoyo cuadrilla
3	Elaboración de propuesta técnica y autorización del servicio/proyecto	Gerente Subgerente Técnico	Propuesta con requerimientos del cliente Especificaciones técnicas y operativas	Propuesta o cotización aprobada y legalizada. Informe técnico del proyecto	Viabilidad
4	Diseño y planificación de solución/proyecto	Subgerente Técnico Líder de supervisión de proyectos Proveedor externo (si aplica)	Validación del diseño por comité técnico Especificaciones técnicas y operativas	Diseños	Interoperabilidad. Disponibilidad.
5	Verificación y alistamiento de herramientas, material e insumos para el montaje y/o conectividad	Coordinador operativo de tecnología Almacenista	Inventario almacén Orden de compra Autorización del mantenimiento u operación	Actas de salida de materiales e insumos de almacén Factura de compra.	
6	Montaje de conectividad y plataforma (si aplica)	Subgerente Técnico Coordinador operativo de tecnología	Pruebas de funcionalidad	Acta de entrega.	
7	Validación y puesta en funcionamiento	Gerente Subgerente Técnico y Coordinador	Verificación de funcionamiento.	Informe técnico Acta de recibo y entrega a satisfacción	Recomienda Encuesta para evaluar nivel de

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**

		operativo de tecnologías			satisfacción del servicio/proyecto
8	Monitoreo y mantenimiento (si aplica)	Coordinador operativo de tecnologías Cuadrilla técnica	Requerimientos técnicos y/o operativos	Manuales técnico-operativo y/o de mantenimiento Registro de incidentes Registro de solución de incidentes.	
9	Mejora continua	Líder se Supervisión de proyectos	Acciones de mejora	Plan de Mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	Octubre de 2019	Todos	Creación	Gerente
02	Agosto 2025	La mayoría	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

