

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 1 de 42

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S.
ESO RIONEGRO S.A.S.
NIT: 900.984.614-9

Rionegro - Antioquia

Febrero de 2024

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 2 de 42

TABLA DE CONTENIDO.

Contenido

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	INTRODUCCION	4
3.	POLITICA DE USO DEL MANUAL	7
4.	CONTROL DE ACTUALIZACIONES	7
5.	MARCO LEGAL	9
6.	OBJETIVO	11
7.	ALCANCE	12
8.	MARCO CONCEPTUAL – DEFINICIONES	12
9.	GESTION ADMINISTRATIVA	15
10.	MODELO DE OPERACIÓN GERENCIA POR PROCESOS DE LA ESO RIONEGRO S.A.S	19
11.	ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS	22
12.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA DIAGRAMA DE FRUJO EN LOS PROCESOS	25
13.	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	26
14.	ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	28
15.	IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS	33
16.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE LOS INDICADORES	33
17.	INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	39
18.	RECOMENDACIONES	41
19.	ANEXOS	42

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 3 de 42

1. PRESENTACIÓN

El Estado Colombiano, a través de sus estrategias continuas para el mejoramiento de la calidad en la gestión pública, ha diseñado instrumentos normativos destinados a adoptar e implementar actividades que generen mayor dinamismo sistemático en todas las organizaciones que conforman la administración pública, que implica tener un manejo organizado en los acciones internas que hacen parte de los procedimientos constantes para la prestación de los servicios en concordancia con las competencias asignadas por la ley, buscando, finalmente, la realización eficiente de las labores y funciones de los involucrados y logrando un autocontrol para la promoción del logro de los resultados propuesto y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

A través de esas estrategias, se ha instaurado en la gestión pública la adopción y fortalecimiento del Sistema de Control Interno como parte integral del proceso de control a la gestión y el logro de mejores estándares de calidad en el desarrollo de los procedimientos internos en el logro de resultados generados en el desarrollo de las actividades dentro del cumplimiento de la función institucional, iniciado en la normalización de sus procesos y procedimientos buscando mejorar los requerimientos en el cumplimiento de las funciones e identificando los aspectos que deben ser medidos a través de indicadores de gestión comparados con niveles de referencia, identificando y priorizando los riesgos, determinando los factores claves de resultado, y estableciendo, finalmente, los puntos de control que faciliten al personal de la organización el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas.

Es importante que las empresas descentralizadas del estado generen espacios institucionales para efectuar un manejo organizado de su gestión, cumpliendo con los preceptos antes mencionados mediante el diseño e implementación de herramientas orientadas a estandarizar sistemáticamente los procesos y procedimientos con el fin de direccionar y definir las actividades realizadas para la búsqueda del objetivo misional, entre diferentes órdenes de ejecución por líneas de mando y responsabilidad, buscando desarrollar los objetivos institucionales para la consecución de las metas de manera organizada y sincronizada por las personas involucradas en las tareas administrativas, operativas o gerenciales de forma integrada y sin aislamientos y determinando las responsabilidad y correcta realización de las labores y facilitando el autocontrol.

En ese sentido, la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S – ESO Rionegro S.A.S, ha desarrollado acciones internas de coordinación institucional y administrativa para efectuar el

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESORIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 4 de 42

proceso de diseño, formulación, adopción e implementación del Manual de Procesos y Procedimientos como herramienta de apoyo en la estandarización de las actividades y el mejoramiento de su gestión con objetivos coordinados de responsabilidad y el logro de los resultados propuestos dentro de su gestión para la planeación y el establecimiento de medios de modernización administrativa logrando su eficiencia y eficacia en todos los niveles de la empresa.

El modelo de gerencia por procesos es el punto de partida como insumo principal para implementar el sistema de gestión de la calidad. En este contexto se presenta el Manual de Procesos y Procedimientos como un instrumento práctico y de apoyo al trabajo dirigido a todos los empleados, y colaboradores con el objeto de lograr orientaciones frente a sus responsabilidades y actividades de servir de instrumento de integración y rutas a la gestión del trabajo diario en la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S – ESO Rionegro S.A.S

2. INTRODUCCION

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 5 de 42

El diseño y la implementación de los sistemas de control interno de las empresas descentralizadas territoriales se inician con la identificación y definición de las actividades generales de la organización las cuales están orientados a recoger sistemáticamente los procesos y procedimientos que representan las actividades o tareas contenidas en cada uno de ellos que garantizan su efectivo accionar frente a los servicios que la ley les exige proporcionar, de acuerdo a las competencias establecidas para los fines del estado, implementado herramientas que definen la Operación por Procesos, el cual refleja el sentido de dirección y definición de las actividades realizadas para la búsqueda del objetivo misional.

La implementación de la gestión por procesos es el punto de partida como insumo principal para implementar los sistemas de calidad. En este contexto se presenta el siguiente Manual de Procesos y Procedimientos como un instrumento práctico y de apoyo al trabajo dirigido a todos los servidores con el objeto de lograr seguridad en su actuación frente a sus responsabilidades y de servir de instrumento de integración y orientación a la gestión del trabajo diario.

En ese sentido, la ESO Rionegro S.A.S, ha diseñado y formulado el presente Manual de Procesos y Procedimientos el cual se constituye como instrumento de modernización, el cual contiene los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, relacionados en el mapa de procesos, que en forma gráfica permite ver la interacción de cada uno de ellos que conforman el direccionamiento de las acciones institucionales de la entidad y su elaboración tuvo como soportes la aplicación de una metodología participativa al involucrar en la identificación, levantamiento y validación de los procesos con los líderes responsables de cada una de las actividades. Cada actividad presenta la caracterización de los procesos para comprender de manera sistemática la cadena de valor, relacionando: proveedor, insumo entregado, el producto y/o servicio generado y el cliente receptor del mismo con lo que se establece el objetivo o razón de ser del proceso, su alcance y las normas que lo soportan.

La funcionalidad del Manual permitirá que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de los entes de control y la Oficina de Control Interno de la entidad, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación, además, su utilidad radicará en la veracidad de la información que contienen, siendo necesario mantenerlos permanentemente actualizados con revisiones periódicas para su articulada acción sistemática que se lleva en el día a día de las labores funcionales en las distintas áreas.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 6 de 42

Con la implementación del presente Manual de Procesos y Procedimientos se pretende mejorar los procesos de gestión al interior de la empresa como la planeación, la organización, la dirección y el control acordes a los principios de la administración pública y facilitando un proceso de mejoramiento continuo en las diferentes dependencias, para propiciar en cada empleado o colaborador el cumplimiento cabal de sus funciones, actividades y competencias laborales.

El documento que se describe, contiene el desarrollo de los elementos concordantes con la identificación de la entidad, y la descripción de los procesos y procedimientos, previamente identificados, que comprenden el señalamiento de los pasos a seguir en determinada actividad u operación, indicando punto a punto los aspectos que componen el proceso, de conformidad con el cumplimiento normativo o dentro de la estructura funcional de la entidad, mediante las actividades, tareas y registro de información y su transformación en el producto o insumo final, con lo cual se busca mejorar los elementos del proceso administrativo como la planeación, la organización, el direccionamiento y el control de la gestión acordes a los principios de la administración y facilitando el mejoramiento continuo en las de las acciones institucionales para propiciar el cumplimiento cabal de las funciones o actividades en cada área o dependencia por parte de sus responsables.

La Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S, basa su estrategia de negocio en la gerencia por procesos debidamente alineada con la estructura organizacional, con políticas y directrices orientadas a la satisfacción del cliente y el aumento de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

El Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO Rionegro S.A.S., es una guía para los servidores públicos los contratistas y demás colaboradores conocer y garantizar la operación de forma organizada y de calidad

La estructura de este manual está basada en el modelo de Gerencia por Procesos, los cuales están conformados por Procesos Misionales, de Apoyo y Estratégicos y cada uno de estos procesos tendrá procedimientos; La información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, y los procedimientos se representan en diagramas de flujo, los cuales describen las actividades, tareas o acciones que se ejecutan.

La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la Empresa, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada funcionario en cada una de las actividades o tareas ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 7 de 42

3. POLITICA DE USO DEL MANUAL

Buscando mejorar los resultados de la gestión a través de las acciones que se desarrollan al interior de la Eso Rionegro S.A.S, se busca que con la implementación del presente Manual de Procesos y Procedimientos se constituya como herramienta de apoyo para el logro de los objetivos y los resultados propuestos dentro de la misión institucional y que se asuma con responsabilidad por cada uno de empleados, contratistas y colaboradores al servicio de la organización.

- El documento estará a disposición de todas las áreas y dependencias de la entidad, sin embargo, no podrá ser actualizado sin la debida autorización del responsable del proceso.
- Igualmente, debe disponerse el documento como herramienta de apoyo en cada área o dependencia que conforman la estructura organizacional y administrativa de la entidad.
- El Manual debe ser dispuesto dentro de las acciones de conocimiento que se hacen en el desarrollo de la Inducción y Reinducción del personal que entra al servicio de la empresa.
- La Oficina asesora de planeación gestionara para que el documento se constituya en herramienta de trabajo en cada área o dependencia, haciendo actividades de sensibilización a los funcionarios responsables de las mismas.
- Los cambios que se generen producto de la actualización o ajuste, deberán hacerse a través de comunicación escrita al comité de gestión y desempeño.
- Las políticas de operación del manual son un documento controlado, por lo tanto, la revisión, aprobación, modificación, actualización y distribución se ciñe a los parámetros establecidos en él.

Será responsabilidad de area de planeación, orientar y direccionar para que, dentro de las acciones de inducción, se establezca la comunicación del contenido del presente manual y de la información que se relacione con él, a todo el personal que hace parte de la estructura administrativa y de servicios de la empresa

4. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 8 de 42

Para efectos de lograr un ejercicio eficiente en la implementación del presente Manual, la ESO Rionegro S.A.S, a través del responsable del area de planeación, velará porque se cumpla con el desarrollo de los procesos de actualización del documento conforme lo amerite y de acuerdo a las revisiones que se le den en concordancia con los cambios o presencia de nuevos procesos y sus respectivos procedimientos, en cumplimiento de la misión institucional.

De acuerdo a las actualizaciones que se hagan, se debe tener dispuesta la versión respectiva, debidamente adoptada, con lo cual se fomentará la implementación respectiva acorde con los cambios que se hayan realizado, disponiendo del documento por cualquier medio que se requiera para que los empleados o contratistas de la empresa dispongan del mismo para su respectiva consulta y el cual contendrá la versión que identifica en cada proceso con el número de la actualización y la fecha de la misma.

Cualquier versión que no tenga las actualizaciones que disponga de planeación no tendrá validez; por lo tanto, corresponderá a un documento no oficial. Este manual y su contenido pueden ser modificados total o parcialmente, así:

4.1 Formato Identificación Cambios

Identificación	Procedimiento
S	Proceso, procedimiento, Actividad o tarea suprimido
A	Proceso, procedimiento, Actividad o tarea actualizado
M	Proceso, procedimiento, Actividad o tarea mejorado

Una vez efectuado el proceso de actualización, se efectuará el cambio respectivo de los documentos que requieren de su actualización para su respectiva implementación, registrando la respectiva versión, previa aprobación del comité institucion de gestión y desempeño. Su registro será de manera cronológica, incorporando los cambios generados y eliminando los documentos que no se utilicen o han perdido vigencia, pero conservando al final del mismo el histórico de aquellos procesos y procedimientos que han sido modificados en la empresa

4.2 Formato Control de Actualizaciones

Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 9 de 42

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S -ESO RIONEGRO S.A.S				APROBACIÓN	
Registro	Fecha de registro			Comité institucional de gestion y desempeño	Acta No
	Día	Mes	Año		

5. MARCO LEGAL

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 10 de 42

La formulación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S – ESO Rionegro S.A.S, está elaborado en concordancia con los parámetros normativos definidos para las entidades públicas que de acuerdo a su estructura organizativa con énfasis a la operación del modelo de gerencia por procesos y a las definiciones que buscan el fortalecimiento del Sistema de Control Interno al interior de la entidad.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991 (ARTÍCULO 83, 84, 209 Y 333): Establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa de la actividad económica y la iniciativa privada.
- CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (DECRETO – LEY 01 DE 1984). ARTÍCULO 3: Las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.
- LEY 87 DE 1993: Establece el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado. En su párrafo del artículo 1º: “El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programación de selección, Inducción, Reinducción y Capacitación de Personal”.
- LEY 489 DE 1998: Determina la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, departamental y municipal establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los procedimientos.
- LA LEY 734 DE 2002: Código Único Disciplinario que dispone en su artículo 34 como una obligación para todo servidor público, trabajadores oficiales adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
- LEY 872 DE 2003: por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio. En su artículo 1º establece: “el sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios, y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”.
- DECRETO 2150 DE 1995: por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 11 de 42

- DECRETO 1537 DEL 2001 (ARTÍCULO 1,2. Y 5): Racionaliza la gestión, y define los manuales de procesos, procedimientos y las políticas de control Interno diseñadas por el departamento de la administración Pública.
- DIRECTIVA PRESIDENCIAL 02 DEL 5 DE ABRIL DE 1994: Define la política Administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.
- DIRECTIVA PRESIDENCIAL DEL 24 DE DICIEMBRE DE 1999: Define los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- DOCUMENTO CONPES 2190 DEL 21 DE JUNIO DE 1995: Define la función pública orientada a resultados.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

6. OBJETIVO

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 12 de 42

El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la Plataforma Estratégica, las políticas y los objetivos de la ESO Rionegro S.A.S.

7. ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Empresa Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos y procedimientos y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la Empresa. Este manual aplica para cualquier área de la empresa.

8. MARCO CONCEPTUAL – DEFINICIONES

Con el propósito de logra una mejor comprensión en la lectura del Manual en relación a su contenido, se hace referencia a algunas definiciones de conceptos generales que hacen parte del ejercicio de elaboración del documento, indispensables para facilitar la lectura del mismo.

- **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.
- **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- **ORGANIGRAMA:** Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos.
- **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:** Actividad propia de la rama ejecutiva del poder público, que actúa por actos administrativos, y ejecutan actos que por su naturaleza son administrativos.
- **ACTIVIDAD:** Acción ejecutada o realizada por una persona o grupo en razón de ser a su servicio y realizadas todos los días, a cada hora o momento en la entidad.
- **TAREA:** "Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 13 de 42

puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas" (Roig, 1996, p.33).

- **PROCESO:** "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"
- **CONTROL:** Acción que tiende a minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones y evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas o de corrección para el cumplimiento de los propósitos generales.
- **COSTO:** Gasto directo e indirecto en que incurre la entidad en la producción o prestación de un servicio. Es otra de las variables que permite evaluar la eficiencia administrativa.
- **PROCEDIMIENTO:** "Forma especificada para llevar a cabo una actividad, tarea o labor en un proceso de una entidad".
- **EFFECTIVIDAD:** Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos.
- **EFICACIA:** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinando.
- **EFICIENCIA:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- **ENTRADAS:** Insumos que se requieren para realizar la transformación del producto de manera física como talento humano, suministros, maquinaria etc. o Informativas: Documentos, formatos o informes.
- **MANUAL:** Carpeta o folder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- **ETAPAS O FASES DEL PROCESO:** Acciones que se realizan en forma secuencial, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto del proceso.
- **FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO:** Identificar lo que hace bien la entidad con lo cual se permite alcanzar objetivos y resultados positivos.
- **TRÁMITE:** Serie de pasos o acciones reguladas que han de llevarse a cabo por parte de los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 14 de 42

- **VALOR AGREGADO:** Acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para la entidad, orientadas a satisfacer una necesidad.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- **SISTEMA:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.
- **GESTIÓN:** Actividades que en forma integral asume la entidad con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.
- **SINERGIA:** Son los efectos adicionales generados por el trabajo conjunto de dos o más personas, áreas, negocios, u organizaciones, que no se producirían si actuaran por separado.
- **GESTIÓN POR PROCESOS:** Gerenciar una organización bajo la perspectiva de que toda empresa es un conjunto de procesos que, de manera concatenada, comienzan y terminan en el cliente; teniendo en cuenta que la gestión está relacionada con los objetivos y resultados, y no con el trabajo o las actividades desarrolladas.
- **MANUAL:** Herramienta o instrumento de una entidad u organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo de las acciones.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Propósito asumido por todos los servidores de una entidad, en la búsqueda de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los
- **RACIONALIZACIÓN:** Establece la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.
- **SISTEMÁTICO:** Corresponde a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Sirve para comparar la manera como un sistema funciona en relación con el estándar que se le ha establecido. Cuando ocurre alguna diferencia (desvío o discrepancia) entre su funcionamiento y el estándar, la retroalimentación se encarga de regular la entrada (insumo) para que la salida (el producto) se aproxime al patrón establecido”.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 15 de 42

- **REGULACIÓN:** Conjunto de normas o reglas vigentes que someten a reglamentan el ejercicio de un derecho y/o funcionamiento de una actividad particular, social, política, económica, educativa, entre otras.

9. GESTION ADMINISTRATIVA

9.1 Presentación de la Empresa.

La Empresa de Seguridad del Oriente ESO Rionegro S.A.S es una empresa colombiana comprometida con el desarrollo e innovación de servicios de apoyo a la seguridad y convivencia ciudadana, conformada por un talento humano calificado con la experiencia en el área de seguridad y sus servicios asociados, teniendo como política integral el compromiso por la calidad y la confianza.

La Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S, basa su estrategia de negocio en la gerencia por procesos debidamente alineada con la estructura organizacional, con políticas y directrices orientadas a la satisfacción del cliente y el aumento de la rentabilidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos

9.2 Misión.

Mejoramos la calidad de vida de los ciudadanos, mediante el uso de tecnologías innovadoras y sostenibles, la gestión de datos y la implementación de soluciones de seguridad y convivencia ciudadana, para hacer más competitivos al sector público y privado, con criterios de rentabilidad económica y social.

9.3 Visión

Para el año 2025, seremos reconocidos en el país como un atractivo aliado estratégico de entidades públicas y privadas, por ofrecer soluciones tecnológicas, de gestión de datos y de seguridad y convivencia ciudadana, garantizando integralidad, innovación y sostenibilidad, a través de proyectos especializados.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 16 de 42

9.4 Valores Corporativos

Definimos los valores corporativos basados en la cultura organizacional y la percepción que tienen los colaboradores de la E.S.O Rionegro S.A.S, en relación a las características y conductas que se consideraron como impulsadoras de la misión empresarial. Concluyendo como Valores corporativos los siguientes:

- Compromiso
Estoy en disposición permanente para cumplir mis obligaciones y lograr los resultados empresariales.
- Respeto
Valoro y trato de manera digna a todas las personas, sin importar su condición.
- Vocación de servicio
Cumpro mis deberes y responsabilidades, con prontitud, destreza y eficiencia.
- Innovación
Estimular la creatividad de los trabajadores para lograr mejora continua en los productos, servicios y procesos y así aumentar las propuestas de valor a los clientes.

9.5 Estructura Interna

La Estructura orgánica de la Empresa corresponde a los procesos del modelo Integrado de planeación y Gestión, que garantiza el desarrollo de su objeto social en cada uno de las líneas de servicio con la ejecución de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, financieros y humanos

9.6 Organigrama ESO Rionegro S.A.S

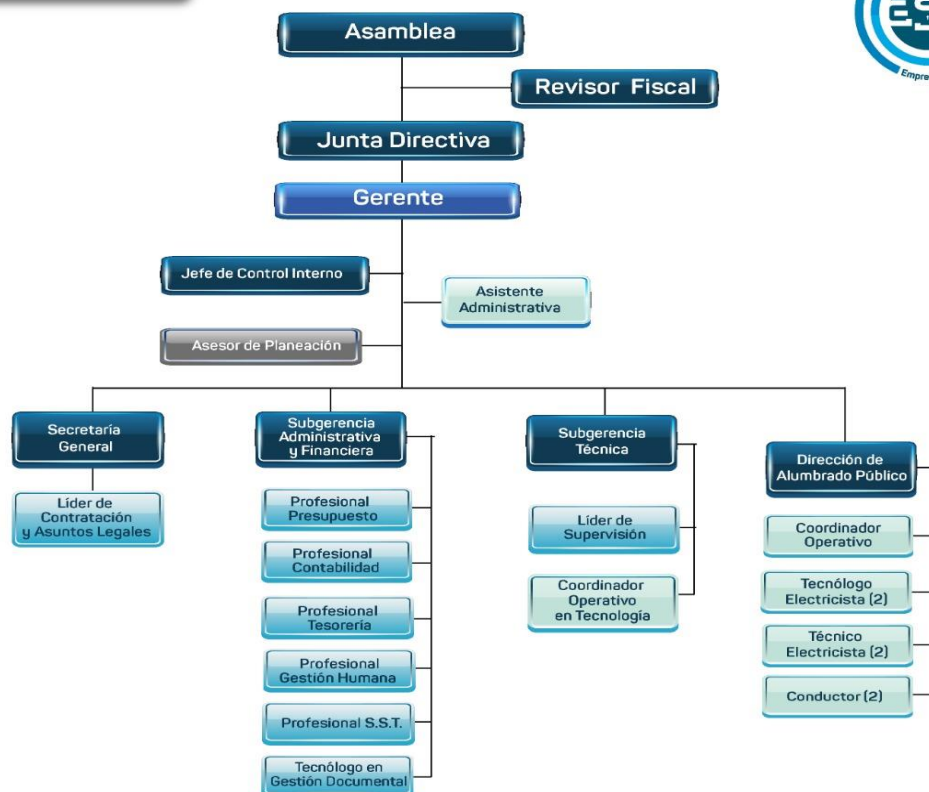
Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

Organigrama



9.7 Política De Calidad

Estamos comprometidos con nuestros clientes en prestar servicios técnicos especializados, que cumplan con sus expectativas; nuestro compromiso se sustenta en el trabajo seguro, en la capacidad técnica y profesional de nuestro equipo de colaboradores, generando confianza, confiabilidad y seguridad con unos propósitos: satisfacción de clientes, y demás partes interesadas, al igual que mejorar continuamente, cumplir con la normatividad legal vigente y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.8 Política Comercial

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 18 de 42

Las negociaciones que realice la compañía deberán realizarse conforme al marco legal vigente cumpliendo los deberes y obligaciones que el estado colombiano ordena, de tal modo que garantice la operatividad de la empresa, logrando mantenerse en el tiempo y será reconocida por su calidad, confianza y desarrollo tecnológico.

9.9 Política de Salud y Seguridad en el Trabajo

Queremos mejorar la calidad de vida del personal, las condiciones de trabajo y el entorno donde realizan su labor. Para lograrlo, contamos con el área de seguridad y salud en el trabajo .

La ESO Rionegro S.A.S declara su compromiso con el mejoramiento continuo y la protección de la integridad física y mental de los empleados que participan en la prestación de nuestros servicios especializados, con el fin de satisfacer sus necesidades.

Estamos convencidos de la importancia de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Para lograrlo contamos con un talento humano comprometido con la identificación, minimización o eliminación de las causas de los riesgos, a través del cumplimiento de las normas de seguridad en todos nuestros procesos y la Normatividad Colombiana existente

9.10 Política de Capacitación

Los colaboradores deberán mantenerse actualizados en áreas o campos técnicos específicos que apoyen y mejoren la razón de ser de la empresa. Al igual la empresa gestionará y apoyará el fortalecimiento de las competencias y conocimientos que estén alineados a la estrategia.

9.11 Política de Clientes

Todos los clientes son importantes, se mantendrá siempre el respeto y cordialidad hacia ellos al igual se atenderán de forma oportuna y eficiente sus necesidades y requerimientos dándoles soluciones efectivas.

9.12 Política de Administración del Talento Humano

Los colaboradores de la empresa deberán certificar cursos técnicos o profesionales para el desarrollo de las responsabilidades, al igual deberán mantener actualizada la base de datos de la empresa con su información personal.

9.13 Política Cuidado de los Recursos

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 19 de 42

Velar por el cuidado de las instalaciones, equipos, herramientas, insumos y repuestos, será prioridad de cada uno, en los trabajos con el fin de evitar daños y perjuicios por omisión o extralimitación.

9.14 Política de Operación Gerencia por Procesos

La estructuración de los procesos y procedimientos en una entidad representan elementos eficaces para la toma de decisiones, con lo cual se proporciona la orientación en el desarrollo y funcionalidad de las actividades en las diferentes áreas y dependencias, fundamentalmente en el ámbito operativo y que requieren el apoyo de herramientas para el control y seguimiento al cumplimiento de los propósitos misionales de la entidad y al logro de los resultados propuestos.

Por lo tanto, es importante conformar la estructura de los procesos de la empresa integrados en cada importancia que representan dentro del servicio que se presta y el logro de los objetivos, siendo los estratégicos, de apoyo y misionales los que integran a su vez los procedimientos en cada uno de los procesos identificados de la empresa.

10. MODELO DE OPERACIÓN GERENCIA POR PROCESOS DE LA ESO RIONEGRO

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 20 de 42

S.A.S

El mapa de procesos, se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades, un proceso es un conjunto de procedimientos, actividades y tareas planificadas, que implican la participación de un número de personas, recursos y materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

La ESO Rionegro S.A.S. representa su mapa de proceso bajo un modelo de gerencia por procesos donde se inicia con las expectativas, necesidades y requisitos de unas partes interesadas y se finaliza con la entrega de satisfacción de los clientes o partes interesadas, la ESO Rionegro S.A.S cuenta con un total de 11 procesos, de los cuales 2 son misionales, 5 de apoyo, y 4 estratégicos, que se detallan a continuación:

10.1 Procesos Misionales: Orientan el desarrollo de la misión de la entidad a través de la ejecución de los programas y proyectos, tanto permanentes como temporales, definidos estratégicamente en el Plan Estratégico de la Empresa, ordenados por líneas de negocios conforme a los ejes estratégicos de la cadena de valor de la empresa.

10.1.1 Proceso Gestion de Servicios e Ingeniería.

10.1.2 Proceso Gestion de Alumbrado Publico

10.2 Procesos de Apoyo: Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

10.2.1 Proceso Gestion Juridica y Contractual.

10.2.2 Proceso Gestion del Talento Humano

10.2.3 Proceso Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo

10.2.4 Proceso Gestion Documental

10.2.5 Proceso Gestion Administrativa y Financiera

10.3 Procesos Estratégicos: Orientan la dirección y toma de decisiones de carácter estratégico, la determinación de políticas, formulación de planes y proyectos, manejo de las relaciones políticas y publicas con la comunidad, entidades públicas y privadas, con el fin de orientar el desempeño y la gestión para el logro de objetivos generales y crear valor,

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 21 de 42

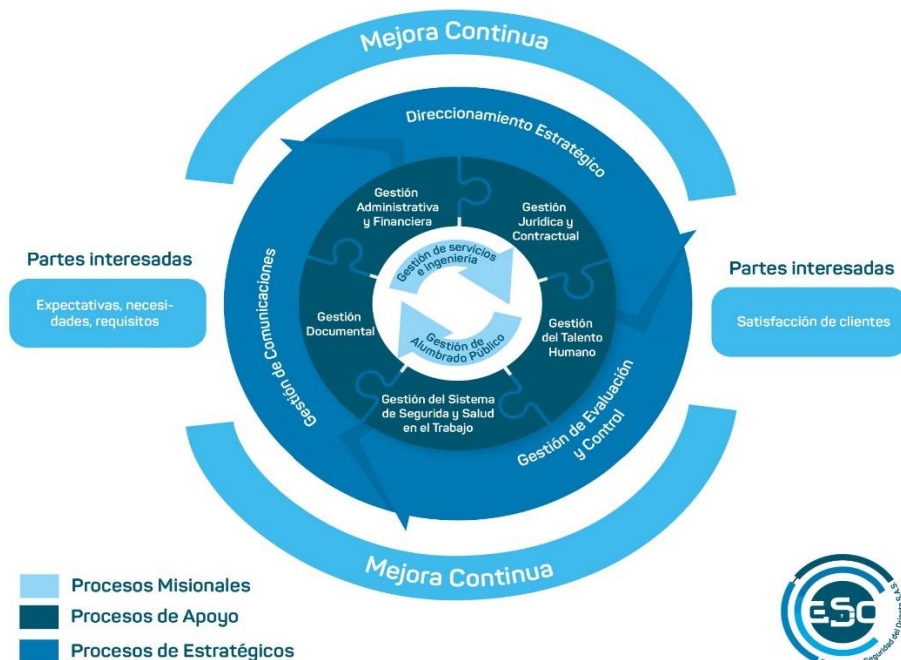
Constituyen el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización

10.3.1 Proceso Gestion de Comunicaciones

10.3.2 Proceso Gestion del Direccionamiento Estratégico

10.3.3 Proceso Gestion de Evaluación y Control

10.4 Representación Gráfica Modelo de Gerencia por Procesos



Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 22 de 42

11. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS

En el desarrollo de la actualización de los procesos se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Elaborar los procesos en el formato indicado para esto.
- ✓ La redacción no se debe hacer con términos en otros idiomas a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español.
- ✓ Utilizar verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo.
- ✓ Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento.
- ✓ Digite los textos en letra Arial Narrow, tamaño 12 y con un interlineado sencillo.
- ✓ Tener en cuenta las guías o instructivo de apoyo establecidas para el análisis y adopción en la determinación de los mismos.

11.1 Estructura de los Procesos

Los procesos elaborados en el presente manual siguen la siguiente estructura:

- ✓ **ENCABEZADO:** El encabezado contiene la siguiente información:
 - Logotipo: Logo de la ESO, que representa la identificación institucional.
 - Nombre del proceso al cual representa el documento.
 - Código: Casilla que designa una codificación alfanumérica al formato estandarizado
 - Versión: Indica el número que corresponde a las veces en que ha sido modificado el formato
 - Fecha: Corresponde a la fecha en que se adopta el formato
 - Paginas: el numero de paginas que tiene el documento

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 23 de 42

11.2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

11.3 CODIFICACIÓN DE LOS

PROCESOS

PROCESO	IDENTIFICACION
1. MISIONALES	M
2. APOYO	A
3. ESTRATEGICOS	E

1. PROCESOS MISIONALES:

PROCESO	IDENTIFICACION
1.1. Proceso Gestion de Servicios e Ingeniería	GSI
1.2. Proceso Gestion de Alumbrado Publico	GAP

2. PROCESOS DE APOYO

PROCESO	IDENTIFICACION
2.1. Proceso Gestión Jurídica y Contractual.	GJC
2.2. Proceso Gestion del Talento Humano	GTH
2.3. Proceso Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo	GSST
2.4. Proceso Gestion Documental	GD
2.5. Proceso Gestion Administrativa y Financiera	GAF

3. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

PROCESO	IDENTIFICACION
3.1. Proceso Gestion de Comunicaciones	GC
3.2. Proceso Gestion Direccionamiento Estratégico	GDE
3.3. Proceso Gestion de Evaluación y Control	GEC

La ESO Rionegro S.A.S, organiza su gestión a través de los procesos: Misionales, de Apoyo y Estratégicos, los cuales están a cargo de cada dependencia y/o área de trabajo, estos a su vez

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 24 de 42

son ejecutados a través de procedimientos, los cuales constituyen un conjunto de actividades o tareas realizadas por un empleado o contratista determinado.

La estructura que se desarrolla en el presente manual, para la identificación de las actividades en los procesos y procedimientos está desarrollada mediante el enfoque PHVA, como herramienta de mejora continua que se pretende llevar a cabo dentro la gestión efectuada al interior de la ESO Rionegro S.A.S en su labor constante.

El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es un modelo de administración y de los sistemas de gestión de la calidad, como orientación en la toma de decisiones que afectan a las organizaciones en un proceso de mejora continua que redunde en beneficio de la organización, a través de herramientas que garanticen la uniformidad de los procesos y procedimientos que se siguen para la elaboración de productos o la prestación de servicios.

El análisis de procesos permite visualizar de una manera completa y sistémica todo el entorno y la singularidad de un proceso determinado, de esta manera se puede realizar una interacción entre cada uno de los elementos que componen un proceso o un conjunto de ellos.

se presenta a continuación la estructura en el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos que lleva la empresa dentro de su labor de servicios y su misión institucional, así:

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

12. SIMBOLOGÍA UTILIZADA DIAGRAMA DE FRUJO EN LOS PROCESOS

A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procesos y procedimientos levantados.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO/FIN	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	PROCESO	Indica un determinado proceso, sus funciones y actividades.
	DECISIÓN	Demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	DEMORA	Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe
	DATO	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo
	DOCUMENTO	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	VARIOS DOCUMENTOS	Indica la compilación de varios documentos.
	SUB-RUTINA/PROCESO DEFINIDO	Un proceso que ya está definido previamente.
	PREPARACIÓN	Indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.
	CONECTOR	Indica que habrá una inspección en este punto.
	CONECTOR PARA OTRA PÁGINA	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 26 de 42

13. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La Eso Rionegro S.A.S diseño el formato para la caracterización de los procesos el cual sirvió a apoyo a los líderes y sus equipos de trabajo en la identificación y documentación de los mismo. A continuación, se detalla las especificaciones del formato utilizado.

13.1 Formato No PE-F-11 Matriz de Caracterización de Procesos

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PE-F-11																																									
			Versión: 01																																									
			Fecha: septiembre de 2019																																									
			Página 1 de 1																																									
+ IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO																																												
MISSION DEL PROCESO: XXXXXXXXXXXXX		TIPIFICACIÓN: (Misional, de apoyo, estratégico): XXXXXXXXXXXXX																																										
NOMBRE DEL PROCESO: XXXXXXXXXXXXX		RESPONSABLE: XXXXXXXXXXXXX																																										
OBJETIVO DEL PROCESO: XXXXXXXXXXXXX		ALCANCE: XXXXXXXXXXXXX																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th><th rowspan="2">CICLO</th><th rowspan="2">ACTIVIDADES</th><th rowspan="2">RESPONSABLE</th><th colspan="2">SALIDAS</th></tr> <tr> <th>INSUMOS</th><th>PROVEEDOR</th><th>PRODUCTOS</th><th>CLIENTES</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td>P</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>H</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>V</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>A</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS		INSUMOS	PROVEEDOR	PRODUCTOS	CLIENTES			P							H							V							A								
ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS																																				
INSUMOS	PROVEEDOR			PRODUCTOS	CLIENTES																																							
		P																																										
		H																																										
		V																																										
		A																																										
RECURSOS:		DOCUMENTOS ASOCIADOS:		Nombre del indicador:																																								
REQUISITOS APLICABLES:		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:																																										

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	24/10/2019	Todos	Creación	Gerente

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao Profesional Planeación	Revisó: Comité de Archivo Octubre de 2019	Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín. Gerente	
---	--	---	---

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
 www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 27 de 42

13.2 Instructivo No PE-I-01: Instructivo para Caracterizar Procesos

La ESO Rionegro S.A.S, cuenta con un instructivo para la caracterización de los procesos donde se muestra el paso a paso de cómo hacer la caracterización y el diligenciamiento del formato No PE-F-11 Matriz de Caracterización de Procesos, allí se encuentran todas las generalidades y la descripción de cada uno de los campos del formato a continuación podemos ver la primera hoja del formato que se encuentra disponible en la carpeta publica de NEXCLOUD corporativo de la ESO Rionegro S.A.S

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. INSTRUCTIVO PARA CARACTERIZAR PROCESOS	Código: PE-I-01
		Versión: 01
		Fecha: octubre de 2019
		Página 1 de 5

INSTRUCTIVO PARA CARACTERIZAR UN PROCESO

Para realizar las caracterizaciones de los procesos tenga en cuenta lo siguiente:

- Contar con la presencia de un líder o líderes de las áreas que intervienen en el proceso.
- Tener claro el propósito fundamental del proceso y su clasificación de acuerdo al mapa de proceso (estratégico, misional, de apoyo o evaluación).
- Antes de registrar información, es importante hacer un mapa conceptual o gráfica con los productos que arrojaría el proceso, generalmente estas se convierten en salidas del proceso. |
- Determinar el objetivo que refleje la razón de ser del proceso, evitando confundirlo con el área. Recuerde que cuando hablamos de áreas o dependencias, estamos refiriendo contenido funcional, sin embargo, cuando documentamos procesos, estamos registrando contenido operativo.

ÍTEM DE LA CARACTERIZACIÓN

Misión: La misión del proceso, tiene que ver con lo que se espera obtener de este proceso a corto, mediano y largo plazo, da una idea clara de lo que se pretende obtener con el desarrollo eficiente y eficaz del proceso.

Nombre del proceso: Registre el nombre del proceso verificando en la tabla de procesos y procedimientos o el mapa de procesos, el nombre con el cual fue identificado, evitando confundirlo con el nombre de la dependencia o del proceso equivalente anterior.

Objetivo: Identifique de forma clara y concreta el objetivo de acuerdo con el análisis realizado anteriormente de los propósitos fundamentales del proceso. Se describe de manera detallada, el logro específico que se espera alcanzar en la ejecución del proceso. Utilice para los objetivos verbos fuertes, que indiquen una acción que sea verificable su resultado en el tiempo, evitar acciones como "fortalecer, apoyar, fomentar, etc.)

Fórmula para un objetivo: VERBO+PROPÓSITO+RESULTADO. ANEXO 1

Alcance: En el alcance se especifican las actividades macro que incluyen el proceso, generalmente éstas se materializan en procedimientos. Para el ejercicio evite definir el alcance antes de diligenciar los demás campos del formato.

Responsable: Tenga en cuenta que el responsable del proceso es una sola persona, por cuanto las demás son responsables de las actividades específicas o de los procedimientos, por lo tanto, en este caso es necesario identificar específicamente quien responde por la información del proceso (operativamente, no funcional), evitando diluir esa responsabilidad en varias personas. El rol del responsable es velar porque se ejecute el proceso, de acuerdo a las actividades planeadas y se realice la divulgación o cualquier otra actualización o modificación al proceso.

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao Profesional Planeación	Revisó: Comité de Archivo Octubre de 2019	Aprobó: Andrés F. Aristizábal Marín. Gerente	
---	--	---	--

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 28 de 42

14. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

En el desarrollo de la actualización de los procedimientos se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Elaborar los procedimientos en el formato indicado para esto.
- ✓ La redacción no se debe hacer con términos en otros idiomas a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español.
- ✓ Utilizar verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo.
- ✓ Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento.
- ✓ Digite los textos en letra Arial Narrow, tamaño 11 y con un interlineado sencillo.
- ✓ Tener en cuenta las guías de apoyo establecidas para el análisis y adopción en la determinación de los mismos.

14.1 Estructura de los Procedimientos

Los procedimientos elaborados en el presente manual siguen la siguiente estructura:

- ✓ **ENCABEZADO:** El encabezado contiene la siguiente información:
 - Logotipo: Logo de la ESO, que representa la identificación institucional.
 - Nombre del procedimiento al cual representa el documento.
 - Código: Casilla que designa una codificación alfanumérica al formato estandarizado
 - Versión: Indica el número que corresponde a las veces en que ha sido modificado el formato
 - Fecha: Corresponde a la fecha en que se adopta el formato
 - Paginas: el número de páginas que tiene el documento

14.2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

14.3 CODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCESO	IDENTIFICACION
1. MISIONALES	M
2. APOYO	A
3. ESTRATEGICOS	E

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 29 de 42

1. MISIONALES.

1.1 Proceso Gestion de Servicios e Ingeniería

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
1.1.1	Procedimiento Instalación y Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	P-IMST
1.1.2	Procedimiento Supervisión Proyectos	P-SP

1.2 Proceso Gestion de Alumbrado Publico

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
1.2.1	Manual de atención y procedimientos alumbrado público	P-EAP

2. DE APOYO.

2.1 Proceso Gestion Juridica y Contractual

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
2.1.1	Procedimiento Proceso de Contratación.	P-PC
2.1.2	Procedimiento Proceso Defensa Judicial.	P-PDJ
2.1.3	Procedimiento Modificación al Contrato.	P-MC

2.2 Proceso Gestion del Talento Humano

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
2.2.1	Procedimiento Contratación Laboral	P-CL
2.2.2	Procedimiento Desvinculación Laboral	P-DL
2.2.3	Procedimiento Evaluación de Desempeño	P-ED
2.2.4	Procedimiento Liquidación de Nómina	P-LN
2.2.5	Procedimiento Liquidación Seguridad Social	P-LSS
2.2.6	Procedimiento Bienestar Laboral	P-BL
2.2.7	Procedimiento Inducción y Reinducción	P-IR

2.3 Proceso Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 30 de 42

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
2.3.1	Procedimiento Actualización de IPEVR (Identifica. Peligros Evaluación Valoración De Riesgos)	P-AIPEVR
2.3.2	Procedimiento Conformación y Operación del Copasst	P- COPASST
2.3.3	Procedimiento Conformación y Operación del Comité De Convivencia Laboral (COCOLA)	P-COCOLA
2.3.4	Procedimiento Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	P-ISSST

2.4 Proceso Gestion Documental

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
2.4.1	Procedimiento Producción Documental	P-PD
2.4.2	Procedimiento Recepción Documental	P- RD
2.4.3	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental	P-GTD
2.4.4	Procedimiento Transferencias Documentales	P-TD
2.4.5	Procedimiento Organización Documental	P-OD
2.4.6	Procedimiento Disposición Final de los Documentos	P-DFD
2.4.7	Procedimiento Preservación de Documentos a Largo Plazo	P-PDLP

2.5 Proceso Gestion Administrativa y Financiera

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
2.3.1	Procedimiento causacion costos y gastos	P-PRES
2.3.2	Procedimiento estados financieros	P- CONT
2.3.3	Procedimiento facturación	P-TESO
2.3.4	Procedimiento planeación	P-COMP
2.3.5	Procedimiento cierre	P-IMEH

3. ESTRATEGICOS.

3.1 Proceso de Comunicaciones

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
3.1.1	Procedimiento Elaboración Pieza de Comunicaciones	P-EPC
3.1.2	Procedimiento Divulgación Comunicaciones Internas	P- DCI
3.1.3	Procedimiento Divulgación Comunicaciones Externas	P-DCE

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
 www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
 Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
 desempeño
 febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
 Gomez.
 Gerente

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 31 de 42

3.2 Proceso Direccionamiento Estratégico

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
3.2.1	Procedimiento Planeación Operativa y Estratégica	P-POE
3.2.2	Procedimiento Gestion Comercial	P- GC

3.3 Proceso Gestion de Evaluación y Control

Nombre del Procedimiento		IDENTIFICACION
3.3.1	Procedimiento Auditorias de la Oficina de Control Interno	P-AOCI

La ESO Rionegro S.A.S, organiza su gestión a través de los procedimientos: Misionales, de Apoyo y Estratégicos, los cuales están a cargo de cada dependencia y/o área de trabajo, estos a su vez son ejecutados con actividades o tareas realizadas por un empleado o contratista determinado durante el cumplimiento de sus funciones o actividades contractuales

La estructura que se desarrolla en el presenta manual, para la identificación de las actividades en los procedimientos está desarrollada mediante el enfoque PHVA, como herramienta de mejora continua que se pretende llevar a cabo dentro la gestión efectuada al interior de la ESO Rionegro S.A.S en su labor constante.

El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es un modelo de administración y de los sistemas de gestión de la calidad, como orientación en la toma de decisiones que afectan a las organizaciones en un proceso de mejora continua que redunde en beneficio de la organización, a través de herramientas que garanticen la uniformidad de los procedimientos que se siguen para la prestación de los servicios de la ESO Rionegro

Los procedimientos que adelantan las áreas de la ESO Rionegro S.A.S obedecen a prácticas conforme a los lineamientos de la gestión pública para efectos de lograr una mayor descripción en los procedimientos de cada uno de los procesos identificados y que conforman la estructura de gestión de la ESO Rionegro S.A.S, que luego del análisis de campo y participación de los líderes de área y sus equipos de trabajo en la caracterización y su estructura secuencial, se presenta a continuación la estructura en el desarrollo de los procedimientos, actividades y tareas que se ejecutan en cada uno de los procedimientos en cumplimiento de su misión institucional.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Cra. 46 # 30 - 425

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G
Asesor Planeación

Revisó: Comité de Gestión y
desempeño
febrero de 2024

Aprobó: Claudia Maria Angarita
Gomez.
Gerente

14.4 DIAGRAMA DE FLUJO O EN PROSA ELABORACION DE LOS PROCEDIMIENTOS:

A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procedimientos levantados.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO/FIN	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	PROCESO	Indica un determinado proceso, sus funciones y actividades.
	DECISIÓN	Demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	DEMORA	Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe
	DATO	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo
	DOCUMENTO	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	VARIOS DOCUMENTOS	Indica la compilación de varios documentos.
	SUB-RUTINA/PROCESO DEFINIDO	Un proceso que ya está definido previamente.
	PREPARACIÓN	Indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.
	CONECTOR	Indica que habrá una inspección en este punto.
	CONECTOR PARA OTRA PÁGINA	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.

AL igual se podrá realizar procedimientos en prosa conforme al formato establecido.

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 33 de 42

15. IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS

La Eso Rionegro S.A.S diseño el formato para la caracterización de los procedimientos el cual sirvió a apoyo a los líderes y sus equipos de trabajo en la identificación y documentación de los mismo. A continuación, se detalla las especificaciones del formato utilizado.

15.1 Formato No PE-F-12 Matriz de Caracterización de Procedimientos

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: PE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: diciembre de 2019
		Página 1 de 1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
NOMBRE DEL PROCESO: XXXXXXXXXXXX			NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: XXXXXXXXXXXX			ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: XXXXXXXXXXXX		
DEFINICIONES: XXXXXXXXXXXX			REFERENCIAS: XXXXXXXXXXXX		
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
ANEXOS:					

Diagrama de flujo:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Item Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	3/12/2019	Todos	Creación	Gerente

Elaboró: Natalia I. Hoyos Henao Profesional Planeación	Revisó: Comité de Archivo Diciembre de 2019	Aprobó: Andrés F. Aristizabal Mann. Gerente	
---	--	--	--

16. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE LOS INDICADORES

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código:PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 34 de 42

Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la ESO Rionegro S.A.S, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas.

La Implementación del cambio, con nuevos procesos, requiere más que dar iniciativas difíciles de coordinar y ajustar, es definir, concretar los programas priorizándolos o dando a cada cual su indicador de logro y resultado, así como el impacto sobre el ciudadano, usuario o cliente.

Los indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes, programas y proyectos de igual forma en la ejecución de los procesos y procedimientos de la ESO Rionegro S.A.S

A partir del Direccionamiento Estratégico y de la característica de los procesos se diseñan los indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados de los proceso y procedimientos, en relación con los productos y servicios que este genera para la comunidad o para los grupos de interés.

Para su aplicación deben definirse las variables, las unidades de medida y los parámetros a los cuales se medirá la gestión de los procesos y procedimientos, el desempeño de los funcionarios, contratistas, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión de la ESO Rionegro S.A.S y el impacto de los resultados entregados a la comunidad y los demás grupos de interés.

15.2 CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES

- **Tácticos:** monitorean y miden el cumplimiento de los planes de acción y el desempeño de los procesos.
- **Operativos:** monitorean y miden las actividades a través de indicadores de economía, eficiencia, eficacia, y el desempeño de los colaboradores
- **De Economía:** miden la relación de los costos de insumos con los beneficios percibidos.
- **De Eficiencia:** establece la relación entre los costos de los insumos y los productos del proceso.
- **De Eficacia:** miden la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación.

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 35 de 42

15.3 TIPO DE INDICADORES

- **INDICADOR DE CALIDAD:** (requiere de trabajo de campo). El indicador de calidad refiere a la capacidad de la empresa para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios y/o clientes
 - Ejemplos de **indicadores** de calidad:
 - Calidad -Tiempos de Respuesta
 - Tiempo de espera promedio para atención en consulta
 - Tiempo de tramitación promedio de solicitudes - solvencias
 - Días de demora promedio de trámites de legalizaciones desde su iniciación
 - Calidad-Satisfacción del Usuario
 - N° de reclamos/Asuntos Resueltos
 - N° de servicios reclamados/N° total de servicios
 - N° de reclamos/N° de calificaciones efectuadas
- **INDICADOR DE DESEMPEÑO PRESUPUESTARIO:** El indicador de Desempeño Presupuestario se puede definir como la capacidad de una institución para generar y aplicar adecuadamente los recursos financieros en pro del cumplimiento de sus objetivos.
 - Ejemplos de indicadores de Desempeño Presupuestario incluidos en el Presupuesto de la ESO Rionegro S.A.S:
 - Valor del proyecto ejecutado / Valor del proyecto programado.
 - Gastos en actividades de apoyo/Gastos totales.
 - Créditos para inversión ejecutados/Créditos asignados
- **INDICADOR DE EFICIENCIA:** El indicador de eficiencia describe la relación entre la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.
 - Ejemplos de indicador de eficiencia:

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
 www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 36 de 42

- Eficiencia-Costo Medio
- Presupuesto de gastos / Gastos ejecutados

- Eficiencia-Producto Medio
- N° de cámaras instaladas / N° de cámaras operando

- **INDICADOR DE EFICACIA:** Este indicador mide el grado de cumplimiento de las metas establecidas, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
 - Ejemplos de indicadores de calidad:
 - Eficacia-Cobertura
 - Reuniones con ciudadanos / Total de ciudadanos
 - N° de mantenimientos realizados / N° de solicitud de mantenimiento
 - Eficacia-Focalización
 - N° de cámaras reparadas / N° total de solicitudes de reparación de cámaras
 - Eficacia-Demanda
 - N° de análisis realizados / N° de análisis demandados
 - Eficacia-Resultados
 - Delitos aclarados/Delitos denunciados
 - Mediaciones exitosas/Mediaciones realizadas.

- **INDICADOR DE EFECTIVIDAD:** Miden la satisfacción de las necesidades de la comunidad y los grupos de interés.

- **INDICADOR DE GESTIÓN (IDG):** Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables.

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 37 de 42

15.4 ACTIVIDADES DE LOS INDICADORES

- Establecer los criterios y parámetros para el diseño de indicadores, que permitan medir el cumplimiento de los resultados esperados y la ejecución de las operaciones.
- Determinar los factores críticos de éxito que deben tenerse en cuenta a nivel estratégico para la medición. Por factor crítico de éxito se entiende un aspecto clave del proceso de cuyo resultado depende el logro de los objetivos del mismo.
- Diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para los planes, programas, y proyectos dependiendo de los factores críticos del éxito.
- Analizar y aprobar los indicadores diseñados para los planes, programas, proyectos y procesos o solicitar que se efectúen los ajustes necesarios.
- Medir periódicamente los resultados del indicador o revisar periódicamente el diseño y pertinencia de los indicadores.

15.5 Indicadores: Los indicadores se diseñan tomando como base la función Constitucional y legal de la ESO Rionegro S.A.S, la misión y las características que le son propias. Para su aplicación, deberán definirse los índices, las unidades de medida o los parámetros y metas; frente a los cuales deberá compararse el desempeño de los colaboradores, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión y el impacto de los resultados sobre bienes y servicios prestados, ya sean internos o externos. Esto lleva a la agrupación de indicadores Estratégicos, de Riesgo, de Frecuencia, de Gravedad y de Gestión según el caso

- Estratégicos, Miden el grado de cumplimiento de los planes estratégicos o de desarrollo, los programas y proyectos; monitorea y mide el desempeño de los macro procesos y los procesos.
- Del Riesgo, permiten evaluar el comportamiento de los riesgos identificados en las actividades., en los procesos y en los macro procesos. Para su medición se utiliza los indicadores.
- De Frecuencia que permiten conocer el número de veces que se materializa el riesgo en un periodo determinado.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 38 de 42

- d. De Gravedad, que muestra la magnitud de las pérdidas materiales o inmateriales, generadas por la ocurrencia.
- e. De Gestión, permiten observar la forma como se ejecutan los procesos y actividades, mide si las decisiones y acciones emprendidas por la administración se orientan al cumplimiento de los procesos, macro procesos, y la misión Institucional.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 39 de 42

17. INSTRUCCIONES PARA EL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

17.1 Estructura del Manual

Este como todos los manuales de procedimientos ha sido editado con el sistema de numeración decimal, a fin de asegurar la funcionalidad en la consulta y actualización.

17.2 ¿Quiénes podrán consultar el Manual de Procesos y Procedimientos?

Toda la ciudadanía en general tendrá derecho a consultar el presente Manual, así como todos los Servidores y Contratistas de las diferentes áreas que necesiten y deseen conocer los procesos y procedimientos de la ESO Rionegro S.A.S.

17.3 ¿Qué hacer si se desea actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos?

Cuando un área organizacional, a través de sus empleados, contratistas, identifique la necesidad de llevar a cabo actualizaciones a los Procesos y Procedimientos del Manual, se comunicará con la alta dirección que evaluará la pertinencia y oportunidad de las modificaciones sugeridas y comunicará al área encargada, a fin de coordinar las labores de mejoramiento que deban ser adelantadas.

El comité de gestión y desempeño tiene competencia para hacer efectivas las observaciones y sugerencias, que sobre modificaciones se planteen desde cualquier otra área, es decir, que son las instancias administrativas que pueden realizar cambios sobre el manual, a partir de las solicitudes o sugerencias que le sean comunicadas.

El área de planeación debe llevar a cabo la modificación al Manual de Procedimientos deberá diligenciar el formato de control de actualización, para mantener una relación permanente de las actualizaciones que se efectúen a éste y para controlar la elaboración anotando:

- **Fecha de Actualización:** Fecha en la cual se realiza la operación de actualización sobre el manual. Capítulo; tema; página(s): número de capítulo, tema y páginas objeto de la actualización.
- **Ejemplo:** 4; 4.1; 5 y 6, que se lee: Capítulo 4, Tema 4.1 y Páginas 5 y 6.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 40 de 42

- **Incorporado por:** Servidor(a) que efectúa la incorporación dentro del manual.
- **Descripción del cambio:** Anotaciones pertinentes al procedimiento o descripción de cambios relevantes efectuados al manual.

17.4 ¿Cómo se formaliza la entrega de un manual y/o de una actualización al mismo?

En el comité de gestión y desempeño el documento Manual de Procesos y Procedimientos y éste se comunicará internamente en canal de comunicación autorizado

17.5 ¿Cuándo leer el Manual de Procedimientos?

La consulta del manual de procesos y procedimientos debe ser permanente y evidenciar la socialización del mismo cada que ingrese un empleado o contratista a la empresa, incluso deberá ser material para las jornadas de inducción y reinducción y su aplicación es de obligatorio cumplimiento.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S.	Código: PE-M-02
		Versión: 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: febrero de 2024
		Página 41 de 42

18. RECOMENDACIONES

La implementación de los procesos y procedimientos en la estructura orgánica y funcional de la ESO Rionegro S.A.S, permite dotar de los insumos básicos para el establecimiento del Sistema de Control Interno, de Gestión de Calidad y de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así como la pertinencia en su aplicación para facilitar el control y seguimiento de las actividades inherentes a la Administración pública por parte de los entes de control y la comunidad en general.

La efectividad de estos insumos en el normal desarrollo de la Administración y Función Pública, demanda la coherencia administrativa y gerencial por parte del ejecutivo en la planeación de los recursos y la planificación estratégica de la empresa, tomando como base en la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos la existencia de una sólida estructura administrativa y operativa acorde con los principios constitucionales y de ley.

- Asimilar técnicamente la planta de personal según acuerdo de junta directiva No 11 de 2020 del 11 de febrero de septiembre 23 de 2004 (artículo 46) y sus decretos reglamentarios.
- Articular el que hacer institucional con el presente Manual operativo de Procesos y Procedimientos, cuidando de verificar el orden y secuencia de las actividades en él descritas.
- Mantener rigurosamente actualizado este manual, llevando control de las mismas.

El cumplimiento de estas condiciones estructurales permitirá el desarrollo organizacional eficiente de la entidad dentro del proceso de modernización y optimización de los recursos que se ha propuesto la ESO Rionegro S.A.S en la búsqueda de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés como objetivo misional de la empresa.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. ESO RIONEGRO S.A.S. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:PE-M-02
		Versión: 02
		Fecha: febrero de 2024
		Página 42 de 42

19. ANEXOS

A continuación, se relacionan los 10 procesos caracterizados de la ESO Rionegro S.A.S

19.1 Procesos Misionales:

- Proceso Gestion de Servicios e Ingeniería.
- Proceso Gestion de Alumbrado Publico

19.2 Procesos de Apoyo:

- Proceso Gestion Juridica y Contractual.
- Proceso Gestion del Talento Humano
- Proceso Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Proceso Gestion Documental
- Proceso Gestion Administrativa y Financiera

19.3 Procesos Estratégicos

- Proceso Gestion de Comunicaciones
- Proceso Gestion del Direccionamiento Estratégico
- Proceso Gestion de Evaluación y Control

Elaboro: Jose Alcides Calderon / Asesor de Planeación
Reviso: Comité institucional de gestion y desempeño
Aprobó: Claudia Maria Angarita Gómez / Gerente General

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Elaboró: Jose Alcides Calderon G Asesor Planeación	Revisó: Comité de Gestión y desempeño febrero de 2024	Aprobó: Claudia Maria Angarita Gomez. Gerente
---	---	---