	<p style="text-align: center;"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 1 de 9</p>
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Describir la manera en que los colaboradores de la Gestión Comercial deben intervenir en la cotización y venta de los productos o servicios, desde el momento que se establece el primer contacto y hasta la consolidación de la venta.

## 2. ALCANCE

En este procedimiento intervienen la Gerencia General, Dirección Comercial, las Direcciones Financiera, de Talento Humano, de Operaciones, Jurídica y Calidad, Jefe de Monitoreo, Jefe de escoltas y Analistas de Riesgos. Cuando se trate de contratación a través de las agencias intervienen Director de Agencia y los encargados del área comercial cuando aplique.

## 3. DEFINICIONES

**Contratación directa:** Es la contratación que se realiza con personas jurídicas o naturales sin formalidades especiales, este tipo de contratación es generalmente aplicable al sector privado

**Licitación o concurso:** Es el procedimiento administrativo a través del cual las entidades públicas y privadas certifican que están en capacidad de elegir al mejor contratista a través del conocimiento y comparación del mayor número de ofertas y aseguran al empresario la igualdad de trato.

**Comité técnico de iniciación:** Es el grupo de personas encargadas de analizar que cada una de sus áreas está en capacidad de cumplir con los requisitos del contrato, este está compuesto por el Gerente general, Directores de cada departamento, almacén, y responsables de líneas de servicios.

**Comité técnico de Terminación:** Es el grupo de personas encargadas de analizar el incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato con el cliente, incumplimiento de pagos, solicitud de terminación por parte del cliente, para la finalización de la prestación de un servicio.


**Modificación al servicio:** Es el grupo de personas encargadas de analizar que cada una de sus áreas está en capacidad de cumplir con los requisitos de modificación a un servicio previamente contratado.

**Análisis previo al servicio:** Documento que contiene los datos esenciales del servicio a prestar, un análisis realizado por el funcionario de operaciones en el que se escriben las observaciones generales sobre la seguridad del lugar donde se prestará el servicio.

**Cotización:** Documento donde están contenidos la modalidad del servicio, el número de puestos, el precio y los requerimientos especiales acordados con el cliente.

**Contrato:** Es el documento que contiene los acuerdos celebrados con el cliente y por lo tanto obligan a las partes al cumplimiento de los mismos.

**Lista de precios:** Seguridad Física - Tabla que contienen las diferentes modalidades del servicio y el precio correspondiente realizado por la Dirección Financiera. Precios que son fijados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada al iniciarse el año.

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 2 de 9</p>
---	--	---

Monitoreo, Poligrafías, Escolta - Tabla que contienen las diferentes modalidades y precios. Realizado por la Dirección Financiera. Precios que son fijados por la Gerencia General y la Dirección Financiera al iniciarse el año.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

Los responsables de este procedimiento son la Dirección Comercial y en las agencias los Directores, y/o encargados del área comercial o quien realice funciones de ventas en la compañía, para todas las líneas de servicio.

#### **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Listado de tarifas de los servicios de seguridad
- Normas legales: Decreto 356 de 1994, Resolución 224, Decreto 4950 y Circular 0015 de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, Código de Comercio, Código Sustantivo del Trabajo y sus normas complementarias vigentes.

#### **6. CONDICIONES GENERALES**

Antes de la presentación de la oferta o cotización de servicios la Dirección Comercial de ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA., revisa si:

- Los requisitos del cliente se han definido y documentado adecuadamente.
- Andina De Seguridad Del Valle Ltda. Tiene la capacidad de cumplir con los requisitos exigidos por el cliente.


La Dirección Financiera determina en asocio con la Gerencia General y la Dirección Comercial las condiciones financieras para el servicio, teniendo en cuenta las políticas determinadas por la empresa.

La Dirección Jurídica determinara la viabilidad de las excepciones para la vinculación de un cliente, cuando este no cumpla con las políticas gerenciales establecidas, tales como:

- No ser del sector privado
- Estar en proceso de liquidación, reestructuración, entre otras

#### **7. CONTENIDO O DESARROLLO**

Durante todo el desarrollo de la Gestión comercial los colaboradores encargados de la venta, utilizaran el formato FSS-DC “Seguimiento Semanal” (Anexo 1) con el fin de llevar un control de las visitas, ya sea a los posibles clientes, o a los clientes actuales de Andina de Seguridad del Valle Ltda.

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b></p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 3 de 9</p>
---	---	---

## **7.1. NEGOCIACIÓN**

En ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA., la negociación con el cliente puede iniciarse de manera directa (llamada telefónica, a través de un funcionario, por trabajo de campo, referidos), o por licitación, concurso e invitaciones.

### **7.1.1. Negociación Directa**

Cuando se trate de negociación directa el funcionario toma los datos esenciales del cliente y el tipo de servicio que requiere para ser cotizado.

### **7.1.2. Licitación, Concurso O Invitaciones**

En este evento se adquieren los términos de referencia de las licitaciones o concursos que la Gerencia General o Dirección Comercial determine. Es responsabilidad de la Dirección Comercial gestionar la oferta de acuerdo a los términos de referencia.


## **7.2. PREPARACIÓN DE LA COTIZACIÓN O PROPUESTA**

Una vez recibida la solicitud de cotización o los términos de referencia de una licitación, concurso o invitación, el comercial deberá consultar con la Dirección Comercial si es viable o no presentar la cotización, en caso de no ser viable según requisitos verificados por la Dirección Comercial, se tendrá la opción de consultar a la Gerencia General y Dirección Jurídica para su análisis y aprobación de excepción, la cual deberá entregar a la Dirección Comercial con las respectivas firmas de aprobación o negación.

Una vez realizado el filtro deberá realizar una verificación, y análisis de los requerimientos, con esta información elabora la cotización y se prepara la documentación requerida.

En las cotizaciones de la línea de monitoreo se debe realizar una verificación de las características del puesto por parte del Jefe de Monitoreo o por parte del que este determine, para la línea de Seguridad Física se debe realizar una verificación de las características del puesto por parte del Analista de Riesgos, Director de Agencia o Director de Operaciones Nacional, para la línea de Escoltas se debe realizar una verificación de las características del puesto por parte del Jefe de Escoltas o por parte del que este determine.

En los tres casos se debe utilizar el formato Análisis Previo al servicio de acuerdo a cada línea de servicio FAP-DO (Anexo 2) y en el caso que las condiciones del negocio lo requieran se debe realizar un Diagnóstico más amplio del servicio a prestar.

	<p style="text-align: center;"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 4 de 9</p>
---	--	---

En la copia de la cotización se debe registrar la firma del Director Financiero (validando la tarifa solo en caso que esta sea especial), del Jefe Monitoreo (validando las especificaciones técnicas solo para las cotizaciones de monitoreo solo en caso que esta sea especial) y Director Comercial (validando los aspectos comerciales).

La forma como deben ser presentadas las cotizaciones de servicios de cada una de las líneas es la siguiente:

**Monitoreo:** Está compuesta por tres cuerpos, el primero es una carta de presentación de la compañía y especificaciones de contacto, el segundo muestra el alcance de la oferta comercial cuando es requerido (responsable consultores de negocios, y en casos específicos debe intervenir el jefe de Monitoreo), y el tercero muestra la oferta económica (responsable consultores de negocios, y en casos específicos debe intervenir la Dirección Financiera)

**Seguridad Física, con arma - sin arma móvil o fija - con Medio Canino Y Escoltas:** Compuesta por dos cuerpos, el primero es una carta de presentación de la compañía y en el segundo se define la oferta comercial de acuerdo a las necesidades de cada cliente con las notas respectivas, (responsable consultores de negocios, y Dirección Comercial, en casos específicos debe intervenir la Dirección Financiera).

**Poligrafía:** Compuesta por tres cuerpos, el primero es una carta de presentación de la compañía, el segundo es la oferta comercial de acuerdo a los requerimientos del cliente (responsable consultores de negocios, y Dirección Comercial, en casos específicos debe intervenir la Dirección Financiera) y el tercero es una presentación del servicio, en donde se hace la explicativa de cada tipo de prueba.

**Asesoría, consultoría e investigación:** Compuesta por dos cuerpos, el primero es una carta de presentación de los servicios y el segundo es la oferta comercial de acuerdo a los requerimientos del cliente, (responsable consultores de negocios, y Dirección Comercial, en casos específicos debe intervenir la Dirección Financiera).


### **Pasos para la generación de cotizaciones**

Cada uno de los funcionarios que realiza cotizaciones debe ejecutar los siguientes pasos:

- Tomar un consecutivo de acuerdo a la línea de servicios a cotizar.
- Realizar la cotización de acuerdo a los lineamientos organizacionales.
- Guardar en forma consecutiva las cotizaciones del año en curso por cada línea de servicio, dichas cotizaciones deben reposar en el departamento comercial de Cali y/o Agencias. La cual deberá estar firmada en la cotización o reportada con firma y sello en el formato de seguimiento semanal

### **7.3. APROBACIÓN DE LA COTIZACIÓN Y ANÁLISIS PREVIO**

Aprobada la cotización por parte del cliente y previa verificación impresa o en medio magnético de Lista Clinton (última versión), el responsable de la venta debe solicitar los siguientes documentos:

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 5 de 9</p>
---	--	---

- Empresas constituidas legalmente:
  - Fotocopia de la cedula del representante legal (opcional)
  - Certificado de Cámara y Comercio
  - Registro único tributario (RUT)
  - Basc (en caso de estar certificado)
  - Balance y estado financieros (opcional)
- Conjuntos Residenciales:
  - Personería Jurídica
  - Resolución de nombramiento del administrador (opcional)
  - Fotocopia de la cedula del representante legal o administrador (opcional)
  - Registro único tributario (RUT)
  - Balance y estado financieros (opcional)
- Persona Natural:
  - Fotocopia de la cedula
  - Y si aplica Certificado de Cámara del establecimiento de comercio y/o registro único tributario (RUT)

Junto con la documentación anterior el encargado de la venta debe agregar:

**Para clientes nuevos:**


- Cotización
- Carta o correo de aceptación de la cotización.
- Documentos legales según numeral 7.3 de este procedimiento
- Análisis Previo (el cual es elaborado por el analista de la zona correspondiente o Director de Agencia) para la viabilidad del servicio.
- Formato VIAS ocupacional (el cual es elaborado por el supervisor y analizado por el coordinador de salud ocupacional) para la viabilidad de EPP, solo si se evidencia el requerimiento de elementos de protección personal, deberá ser agregado a la carpeta del cliente.
- Comité Técnico de iniciación

**Para clientes activos:**

- Cotización.
- Carta o correo de aceptación de la cotización.
- Entrega de reporte de actualización o modificación de servicios el cual es diligenciado por el departamento de programación, Analistas de riesgo o Directores de Agencia.
- En caso de requerirlo se realizara el Comité de modificación al servicio

Nota de control:

Para los servicios ocasionales no siempre se requiere cotización, será válido una carta o correo electrónico corporativo solicitado el servicio y el reporte de actualización o modificación de servicios.

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 6 de 9</p>
---	--	---

#### **7.4. COMITÉ TÉCNICO DE INICIACIÓN**

Recibido el análisis previo por parte del encargado de la Dirección de Operaciones y elaborado el formato FCT-DJ Comité técnico de iniciación (Anexo 3) el responsable de la venta convoca a la Gerencia General y a cada una de las Direcciones (este a su vez convoca a las personas que considere pertinentes) con el fin de informar y analizar los requisitos exigidos por el cliente.

En las agencias:

Los Directores o consultores de agencias elaboran el formato FCT-DJ Comité técnico de iniciación y lo remiten junto con el Análisis Previo, lista Clinton, cotización, aprobación y documentación legal, a la Dirección Comercial para los trámites subsiguientes.

##### **7.4.1. Composición Del Comité Técnico**

El comité técnico se informara por correo electrónico a la Dirección financiera, Dirección de operaciones, Dirección jurídica, Dirección comercial, Dirección talento Humano, Dirección de Calidad, y en caso de que aplique al Jefe de monitoreo o Jefe de escolta, (este a su vez convoca a las personas que considere pertinentes).

Con asistencia obligatoria al comité técnico la Dirección de operaciones, la Dirección jurídica, Dirección de talento humano, la Dirección comercial, Dirección Financiera y en caso de que aplique al Jefe de monitoreo o Jefe de escolta.

En los casos que el proceso Comercial lo requiera por la complejidad del negocio se citan los demás procesos de la compañía.


##### **7.4.3. Condiciones Del Servicio**

La Dirección de Operaciones en la Oficina Principal y los Directores de Agencia en cada una de ellas, definen las condiciones para la prestación del servicio de acuerdo a la venta realizada (número de personas requeridas, armamento, supervisión, modalidades del servicio, dotación, entre otras). Con base en las necesidades que surjan, la Dirección de Operaciones o Directores de Agencia requiere a la Dirección de Talento Humano para la consecución del personal, y al almacén y operaciones Cali para la dotación requerida.

La Dirección de Talento Humano conociendo el perfil que exige el cliente, determina si ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA. Cuenta con el personal. De lo contrario procede a seleccionar y proporcionar el personal adecuado.

#### **7.5 EVALUACION DEL CLIENTE**

Una vez recopilada toda la información el comercial deberá realizar la medición del cliente por medio de la Evaluación del Cliente FEA-DC de acuerdo al tipo de cliente a seleccionar, y adjuntarlo en la carpeta, para revisión por parte de la Dirección Comercial.

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 7 de 9</p>
---	--	---

## **7.6. CONDICIONES DE CONTRATACION**

Confirmada la capacidad de cumplimiento de los requisitos para la contratación, en el formato FCT-DJ “Comité técnico de iniciación” completamente diligenciado, se envían por la Dirección Comercial a la Dirección Jurídica la carpeta del cliente con los documentos mínimos requeridos en el numeral 7.3 de este procedimiento, para la elaboración del contrato. Se entrega copia del comité técnico de iniciación a la Dirección de Operaciones, programación, facturación, almacén, nomina, y en caso de que se requiera a Monitoreo. Estos formatos convertidos en registros se conservan en la carpeta de cada cliente en los procesos que corresponda.

Posteriormente, la Dirección Jurídica elabora o estudia, además de la minuta del contrato la capacidad que ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE LTDA., tiene para cumplir con los requisitos legales exigidos para el perfeccionamiento del Contrato en conjunto con la persona encargada dependiendo de la línea de servicio. Además leerá las condiciones especiales en caso de tenerlas expuestas en el análisis previo (realizado por el departamento que corresponda).

## **7.7. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO**

La Dirección Jurídica es la responsable de hacer firmar el contrato por la Gerencia General. Además de enviar al cliente, para su firma y legalización. Una vez se encuentre legalizada esta dirección deberá archivar copia del contrato remitido por el cliente en su respectiva carpeta.

Si el contrato se encuentra en proceso de revisión por parte del cliente, la Dirección deberá guardar en la carpeta el radicado de entrega del contrato.

## **7.8. MODIFICACIONES AL CONTRATO**


Las modificaciones propuestas por el cliente se evalúan, verifica y se canalizan a través de la Dirección Jurídica quien efectúa los cambios si se requieren, previamente aprobadas por la Gerencia General.

Se realizan las modificaciones al contrato u otrosí y deberá realizar los pasos del numeral 7.6 de este procedimiento.

## **7.9. COMITÉ MODIFICACION DEL SERVICIO**

Cuando existan modificaciones por cambios en horarios, cancelaciones o ampliaciones de servicios, o modificaciones en el RUT, Cámara de comercio o Personería Jurídica, se realizaran y notificaran por medio del diligenciamiento del formato FMS-DC Modificaciones al servicio (Anexo 4), el cual deberá ser diligenciado por la Dirección Comercial y/o Consultores de negocios y se entregara a la Dirección Jurídica para su aprobación y posterior a esto realizar las



	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b></p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 8 de 9</p>
---	---	---

modificaciones al contrato u otrosí. La Dirección Jurídica deberá realizar los pasos del numeral 7.6 de este procedimiento.

El departamento comercial deberá entregar copia a las áreas que corresponda para realizar los respectivos cambios o modificaciones.

#### **7.10. ADICIONALES**

Durante la prestación del servicio (Analistas de riesgo, Coordinadores de Operaciones y Directores de agencia o consultores de agencia) y las visitas que realizan los consultores de negocios se pueden generar requerimientos en cuanto a adición o eliminación de servicios como también adición de línea de servicios, los cuales deben ser legalizadas por medio de carta o correo electrónico por parte del cliente.

#### **7.11 COMITÉ TECNICO DE TERMINACION**

Una vez analizado por parte de la Dirección de Operaciones, cartera, y Gerencia General el incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato o la solicitud de terminación por parte del cliente, la Dirección Comercial o consultores de negocios deberán diligenciar el formato FTT-DC Comité técnico de terminación (Anexo 5) y solicitar a cartera el estado de cuenta del cliente, para ser remitida a la Dirección Jurídica quien inicia los trámites pertinentes de terminación del contrato, así mismo se deberá notificar a la Dirección de Operaciones, Jefe de Monitoreo o Jefe de Escolta para el desmonte del servicio.


Estos a su vez deberán verificar que el cliente se encuentre a paz y salvo con la empresa, en caso de no estarlo la Gerencia General o la Dirección Jurídica deberán aprobar por medio de la firma del comité de terminación dejando por escrito la salvedad de desmontar sin estar a paz y salvo y con un acuerdo de pago, en caso de que se genere.

#### **7.12 LICITACIONES**

Para la preparación de una licitación:

- El Director Comercial de la compañía recopila los pliegos o solicitudes de información para cotizar de las diferentes empresas; estas son suministradas por los consultores de negocios, colaboradores de la empresa, invitación o por consulta en la página web, entre otros.
- El Director Comercial entrega a cada uno de los Directores de la compañía los pliegos o las solicitudes de información, Es responsabilidad de cada Director o Jefe leer el pliego y realizar las observaciones que genere desde su área de trabajo por medio electrónico, dichas observaciones deben tener en cuenta los cronogramas que estipulan los pliegos.



	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</b></p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 9 de 9</p>
---	---	---

- Una vez recibida la información solicitada por cada uno de los Directores de Procesos, se realiza una reunión para determinar la viabilidad de presentar o no la propuesta.
- En caso de no ser aceptada se archiva el proceso de licitación.
- En caso de ser aceptado el proceso de licitación, cada uno de los Directores o Jefes deberá entregar al departamento comercial, las veces que se requiera los documentos solicitados.
- El Director financiero será el encargado de elaborar la propuesta económica cuando esta no esté dentro de los parámetros establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada, igualmente realizara las preguntas del caso y armara el P&G de cada cliente.
- Una vez recibida la información solicitada por cada uno de los Directores de Procesos, se realiza una reunión para determinar la congruencia general y completar que está pendiente.
- La Directora Comercial elabora la propuesta, y la presenta en los términos establecidos; en los casos que se requiera apoyo para la revisión o consolidación de información, solicita al Director correspondiente dicho apoyo.

#### Nota de control

- Cada Director debe entregar la información digitada y lista para ser copiada a la propuesta. Cada departamento debe tener al día sus documentos actualizados, organizados y disponibles.
- Si se copian apartes de licitaciones anteriores se debe tener especial atención con los nombres de las empresas y las condiciones del pliego.
- Durante el desarrollo de la licitación se deben consultar las dudas generadas de manera inmediata, ya que algunas de estas pueden tardar en su solución.


### **8. MANEJO DEL CLIENTE**

Cada uno de los Consultores, Directores de Agencias o Coordinadores Comerciales del área Comercial y de Mercadeo, serán responsables de sus clientes potenciales, por los cuales responderá y reportara a la Dirección Comercial y de Mercadeo todos los resultados de la labor de ventas.

Ningún vendedor visitara un cliente asignado a otro compañero a menos que se considere conveniente y sea de mutuo acuerdo.

Los clientes de la Gerencia General podrán ser manejados por los Comerciales cuando la Gerencia así lo solicite, en el evento que el negocio salga, los comerciales no tendrán derecho a Comisionar pero si se tomara en cuenta para su gestión en ventas.

Toda ampliación, renovación, licitación o contratación de todas los servicios de vigilancia que se genere en un cliente activo de la empresa (haya sido vendido por

	<p align="center"><b><u>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</u></b></p> <p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>Versión 10 2013-01-08 Código: PCR-DC Pág. 10 de 9</p>
---	--	--

un comercial o por cualquier otro que haga sus veces, o sea un cliente antiguo en la empresa), no genera comisión para el Comercial que atienda la solicitud, toda vez que esto se da por el servicio post-venta y fidelización del cliente.

## 9. ANEXOS

- Anexo 1: Formato FSS-DC Seguimiento semanal
- Anexo 2: Formato FAP-DO Análisis Previo al Servicio
- Anexo 3: Formato FCT-DJ Comité Técnico de iniciación
- Anexo 4: Formato FMS-DC Modificaciones al servicio
- Anexo 5: FTT-DC Comité técnico de terminación

---

<b>ELABORO:</b> Angela P. Gomez G.	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b> Angela P. Gomez G.
<b>CARGO:</b> Dirección Comercial	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b> Dirección Comercial
<b>FIRMA:</b> _____	<b>FIRMA:</b> _____	<b>FIRMA:</b> _____
<b>FECHA:</b> 08 Enero de 2013	<b>FECHA:</b> 08 Enero de 2013	<b>FECHA:</b> 08 Enero de 2013