



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12
Versión: 02
Fecha: agosto 2025
Página 1 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión comercial		INTEGRA EL PROCESO: Gestión de Servicios e ingeniería			
OBJETIVO: Identificar oportunidades de negocio en el mercado, presentando propuestas de servicios y productos, buscando la satisfacción del mismo con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado.		ALCANCE: Inicia con la identificación de la oportunidad de negocio y finaliza con el cierre de la prestación del servicio y/o entrega del producto a satisfacción.			
RESPONSABLE: Subgerente Técnico y Gerente.		LÍDERES DE APOYO: directores, Subgerente Administrativa y Financiera, Asesor de Planeación y líder de supervisión de proyectos.			
ÁREAS INVOLUCRADAS: Todas las áreas y/o dependencias.					
DEFINICIONES/GLOSARIO					
Aliado: Organización o entidad con la que la empresa establece una relación de colaboración estratégica para alcanzar objetivos comunes.					
Cliente: Es la persona, empresa o entidad que adquiere productos o servicios de la empresa.					
Gestión comercial: Conjunto de actividades para promover, vender y administrar productos o servicios, asegurando la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.					
Plan de negocios: Documento que define estrategias, metas/acciones para vender productos o servicios durante un período determinado					
Mercadeo: Conjunto de potenciales clientes o consumidores a quienes se dirige la oferta de la empresa.					
Oferta comercial: Conjunto de productos o servicios que la empresa pone a disposición del mercado, incluyendo precios, condiciones y beneficios.					
Contrato de compraventa: Acuerdo legal entre la empresa y un cliente para la transferencia de propiedad de un bien o servicio a cambio de un pago.					
Facturación o factura de venta: Proceso de emitir documentos que evidencian la venta o prestación de servicios, y que generan obligaciones de pago.					
Atención al cliente: Conjunto de acciones para brindar soporte, resolver dudas y mantener una buena relación con los clientes.					
Reportes de gestión: Documentos resumen de resultados de actividades comerciales, ventas, ingresos y cumplimiento de metas.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
1	Identificación de oportunidades en el mercado	Subgerentes Gerente	Análisis de contexto local y regional Licitaciones y convocatorias	Estudios de mercado Bases de datos de clientes potenciales	
2	Planeación de estrategias comerciales de venta y comercialización de servicios y	Subgerentes	Identificación de necesidades de clientes	Portafolio de servicios y productos	Desarrollo de actividades que aseguren ventas y alianzas efectivas.

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga
Cargo: Subgerente Técnico
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Agosto 2025





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12

Versión: 02

Fecha: agosto 2025

Página 2 de 3

	productos (oportunidades de negocio)			Base de datos de Entidades y empresas potenciales de servicios y productos de la Empresa	
3	Programar visitas a los actuales clientes y aliados	Gerente Subgerente Técnico	Contacto inicial Evaluación de respuesta	Cronograma de visitas Correos electrónicos	Ideal visitar mínimo 4 a potenciales clientes, a clientes o entidades y/o empresas al mes.
4	Búsqueda de nuevos clientes y presentación de portafolio.	Gerente Subgerentes	Junta Directiva	Visitas a clientes potenciales	Se realiza perfilamiento de futuros clientes Se levanta información y necesidades y requerimientos del cliente
5	Presentación de propuestas comerciales y establecer cierre de la negociación de venta del servicio o producto	Gerencia Subgerentes Director de Contratación y de asuntos legales	Alineación con requisitos técnicos y legales Evaluación económica de la propuesta	Propuesta técnica y económica Cotizaciones formales Orden de compra del cliente	Acompañar los tramites de perfeccionamiento del negocio acordado.
6	Implementación del servicio/producto	Subgerente Técnico Líder Jurídico y de asuntos legales	Cronograma aprobado Evaluación técnica inicial del sitio Coordinación con áreas/dependencias	Plan de trabajo Ordenes de servicio Actas de inicio de ejecución Entrega del producto o servicio	
7	Seguimiento a la prestación del servicio o suministro del producto	Subgerentes Líder jurídico y de contratación	Revisión de cumplimiento contractual	Encuesta de satisfacción Informes postventa	Realizar observaciones y proponer ajustes
8	Evaluación y seguimiento	Asesores Comercial y de planeación	Gerente Subgerentes	Planes de mejoramiento	Implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga
Cargo: Subgerente Técnico
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Agosto 2025





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12
Versión: 02
Fecha: agosto 2025
Página 3 de 3

9	Mejora continua	Subgerente Técnico	Acciones de mejora	Plan de mejoramiento	
---	-----------------	--------------------	--------------------	----------------------	--

ANEXOS:

FORMATOS:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	24/10/2019	Todos	Creación	Gerente
02	agosto 2025	Reformulados todos	Actualización del manual de procesos y procedimientos	CIGD

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Jorge Humberto Restrepo Zuluaga
Cargo: Subgerente Técnico
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión
y Desempeño
Agosto 2025

