

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la oferta y venta servicios de la unidad de negocio de actividades complementarias adscritos a la subgerencia de operación de otros servicios de la ESSMAR E.S.P.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades administrativas - operativas y ambientales propias de la prestación de los servicios de la unidad de negocio de actividades complementarias de la ESSMAR E.S.P.

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con el registro de la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del director de Actividades Complementarias y Servicios No Regulados de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Portafolio de Servicios:** documento o presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial para responder a las necesidades de los clientes.
- **RCD:** Residuos de construcción y demolición, es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- **Almacenamiento:** Es la ubicación temporal de los Residuos de construcción y demolición RCD en recipientes, contenedores, sitios de acopio temporal y/o depósitos para su recolección y transporte con fines de aprovechamiento o disposición final.
- **Gran generador de RCD:** Es el generador de RCD que cumple con alguna de las siguientes condiciones: 1) requiere la expedición de licencia de construcción en cualquiera de sus modalidades y/o licencia de intervención y ocupación del espacio público, así como los previstos en el inciso 2 del numeral 7 del artículo 2.2.6.1.1.7 y las entidades a que se refiere el parágrafo 2 del artículo 2.2.6.1.1.12 del Decreto 1077 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya; 2) los proyectos que requieren licencia ambiental.
- **Simbiosis industrial:** Estrategia colaborativa para el intercambio de flujos físicos de materiales, energía o agua y el compartir de servicios entre actores, para contribuir con el uso eficiente de recursos y la reducción de impactos ambientales de sistemas industriales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Julian Rivas Noriega	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Andres Felipe Maya Lopez
Cargo: P.U adscrito a la dirección de actividades complementarias Fecha: 20/06/2025	Cargo: P.U SIG Fecha: 24/06/2025	Cargo: Subgerente de operación de otros servicios Fecha: 24/06/2025

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

- **Receptor:** Persona natural o jurídica que, sin que la gestión de Residuos de Construcción y Demolición (RCD) constituya su actividad principal, utiliza RCD para aprovechamiento como materia prima dentro de su proceso productivo a través de simbiosis industrial, ya sea en proyectos, obras o actividades de la misma persona o de otras personas dentro del territorio nacional, bajo las condiciones establecidas en esta resolución.”
- **Material Vegetal:** Residuo sólido forestal resultante de las actividades de poda manual o mecánica y/o producido por la naturaleza.
- **Material inservible:** Residuo sólido que ya ha sido aprovechado y agotado su ciclo de vida.

5. GENERALIDADES

- 5.1 El desarrollo de las actividades de las ventas de servicio de actividades complementarias debe dar cumplimiento con los lineamientos definidos en este procedimiento.
- 5.2 Los servicios ofrecidos a través del portafolio de la unidad de negocios de actividades complementarias son los siguientes:
 - a. Recolección, Transporte de material de RCD
 - b. Recolección, Transporte de Material vegetal e inservible.
- 5.3 Los servicios ofrecidos por la unidad de actividades complementarias únicamente podrán ser pagados a través de los medios definidos corporativamente por la dirección administrativa y financiera.
- 5.4 Una vez verificada la cancelación del servicio, la ESSMAR ESP dispone de cinco (5) días hábiles para prestar el servicio.
- 5.5 Los únicos medios autorizados para dar trámite a la prestación del servicio son los dispuestos en la página web de la empresa.
- 5.6 El Profesional designado en el proceso de actividades complementarias, realizará informe consolidando la trazabilidad de las ventas mensuales con ocasión a los servicios ejecutados del portafolio de servicio, para ello se DEBERÁ anexar los registros definidos en el numeral (9) del presente procedimiento.
- 5.7 La responsabilidad de la medición del material a disponer recae exclusivamente en el Técnico Administrativo asignado a la visita, quien deberá registrar de forma objetiva las cantidades observadas, incluyendo evidencia fotográfica que respalde la estimación realizada.
- 5.8 Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitarán siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales](#)
- 5.9 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Recepcionar Solicitud:</u></p> <p>Recibe a través de los canales de atención (Línea telefónica del portafolio, correo electrónico, call center) solicitud de prestación de servicio del portafolio descrito en el Numeral 5.2 para ello, se hace registro en el AC-F01 Registro de Solicitud de Servicio.</p>	Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F01 Registro de Solicitud de Servicio
2	<p><u>Agendar Visita:</u></p> <p>Agenda la visita de inspección in situ para determinar cantidades y tipo de material, según la cronología de las solicitudes registradas en el AC-F01 Registro de Solicitud de Servicio</p> <p>Nota: El plazo dispuesto para realizar la visita es de 24 horas después de recibida la solicitud.</p>	Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F01 Registro de Solicitud de Servicio
3	<p><u>Elaborar cotización:</u></p> <p>Realizar la medición de la cantidad de material en disposición. Esta debe contener el registro fotográfico del material a disponer.</p> <p>Elaborar la cotización según lo solicitado por el cliente.</p> <p>Remitir AC-F02 Cotización al Profesional Universitario para su revisión, esta debe ser remitida vía correo electrónico).</p>	Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F02 Cotización
4	<p><u>Revisión y aprobación cotización:</u></p> <p>Una vez el Profesional Universitario recibe la cotización, procede a verificar que la información consignada sea coherente y precisa, en especial los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de material estimada para disposición. 	Profesional Universitario / Dirección de Actividades Complementarias	Correo Electrónico

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los lineamientos definidos para la prestación del servicio y estructura tarifaria vigente. <p>De encontrarse conforme, se aprueba la cotización y se remite al cliente o interesado a través del correo electrónico registrado o por el canal de comunicación previamente indicado por este.</p>		
5	<p><u>Seguimiento a la solicitud del servicio:</u></p> <p>Realiza seguimiento al servicio solicitado por el cliente, para hacer el trámite correspondiente una vez se efectúa el pago.</p> <p>Si el servicio es confirmado continuamos con el paso No. 5. De lo contrario termina el procedimiento.</p>	<p>Profesional Universitario/ Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias</p>	N/A
6	<p><u>Verificación de pago y Registro del Servicio:</u></p> <p>Una vez el cliente realiza el pago correspondiente al servicio cotizado, se verifica el ingreso del pago a través de la confirmación emitida por la Dirección Administrativa y Financiera, mediante notificación por correo electrónico institucional.</p> <p>Solo hasta que se confirme el asentamiento del pago en la cuenta autorizada, se procede con la emisión de la factura electrónica correspondiente al servicio contratado.</p> <p>Posteriormente, se registra la operación en el AC-F03 Cuadro Control de Venta del Portafolio de Servicios como soporte del trámite comercial.</p> <p>En caso de no evidenciarse el pago, el procedimiento no continuará y se retornará al paso No. 4 para efectuar el seguimiento con el cliente.</p>	<p>Profesional Universitario / Dirección de Actividades Complementarias</p>	<p>AC-F03 Cuadro control venta portafolio de servicios</p>
7	<p><u>Programar el servicio:</u></p> <p>Realiza la programación del servicio solicitado in situ de acuerdo con el orden de ventas. Para ello, se hace</p>	<p>Profesional Universitario- Técnico Administrativo / Dirección de</p>	<p>AC-F04 Cuadro de servicios</p>

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	registro en el AC-F04 Cuadro de servicios y se remite a los conductores y operadores para su ejecución.	Actividades Complementarias	
8	<p><u>Seguimiento Ejecución del Servicio:</u></p> <p>Realiza el seguimiento del servicio, una vez finalizado se registra la información en el AC-F04 Cuadro de servicios</p>	Profesional Universitario- Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F04 Cuadro de servicios
9	<p><u>Emitir Certificado de venta de servicio:</u></p> <p>Emite certificación al cliente, correspondiente al servicio prestado.</p> <p>La información se registra en el AC-F05 Certificado de venta de servicio</p>	Profesional Universitario- / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F05 Certificado de venta de servicio
10	<p><u>Registrar satisfacción del cliente:</u></p> <p>Finalizado el servicio se debe diligenciar el AC-F06 Recibido entera Satisfacción el cual debe ser firmado por cliente.</p>	Técnico Administrativo / Dirección de Actividades Complementarias	AC-F06 Recibido entera Satisfacción

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Decreto	Congreso de Colombia	2811	1974	"Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente."
Ley	Congreso de la República	99	1993	"Por la cual se crea el Ministerio de medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones"
Resolución	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	2184	2019	"Por la cual se modifica la resolución 668 de 2016 sobre uso racional de bolsas.
Resolución	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	472	2017	"Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en las actividades de construcción y demolición – RCD y se dictan otras disposiciones"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos"
- ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".
- 45001:2018 "Sistemas de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos Con Orientación Para Su Uso".

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
AC-F01	Registro de Solicitud de Servicio	Dirección actividades complementarias/Físico o digital	10 años	Dirección actividades complementarias	Por Código y Fecha	TRD
AC-F02	Cotización	Dirección actividades complementarias/Físico o digital	10 años	Dirección actividades complementarias	Por Código y Fecha	TRD
AC-F03	Cuadro control venta	Dirección actividades	10 años	Dirección actividades	Por Código y Fecha	TRD

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
	portafolio de servicios	complementarias/Físico o digital		complementarias		
AC-F04	Cuadro de servicios	Dirección actividades complementarias/Físico o digital	10 años	Dirección actividades complementarias	Por Código y Fecha	TRD
AC-F05	Certificado de venta de servicio	Dirección actividades complementarias/Físico o digital	10 años	Dirección actividades complementarias	Por Código y Fecha	TRD
AC-F06	Recibido A Entera Satisfacción	Dirección actividades complementarias/Físico o digital	10 años	Dirección actividades complementarias	Por Código y Fecha	TRD

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	12/06/2024	Ítem 5. Generalidades	Se aclara que la factura solo será emitida una vez se confirme el pago del servicio a través de la cuenta corporativa autorizada, previa verificación por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.
		Ítem 6. Descripción de actividades	Se establece de manera explícita que la responsabilidad en la medición de los materiales a disponer recae en el Técnico Administrativo que realiza la visita, quien debe sustentar la estimación con registro fotográfico.
		Ítems 9. Registros/Formatos	AC-F02 se hizo ajustes del formato de cotización

	PROCESO	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	CÓDIGO	AC-P01
	PROCEDIMIENTO	Oferta y venta de servicios	VERSIÓN	02

11. ANEXOS

No aplica

