

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CÓDIGO	GVE-PR-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	25/07/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	1 de 5

1. OBJETIVO	Definir las directrices a seguir por parte de Ser Ambiental S.A.S. E.S.P para la venta de los servicios regulados y no regulados solicitados por personas, entidades, empresas en la región.
2. ALCANCE	El presente procedimiento aplica desde la solicitud del servicio hasta efectuar la facturación del mismo.
3. RESPONSABLE	El director de ventas y los asesores comerciales, deben velar por el cumplimiento de todo el proceso de ventas de los servicios ya sean regulados o no regulados. El proceso de Operaciones, es responsable de ejecutar los servicios regulados o no regulados. Este procedimiento debe ser cumplido por todas las personas involucradas o encargadas de realizar las actividades aquí descritas.
4. DEFINICIONES	Residuo solido especial: Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo, de acuerdo con lo establecido en el decreto 2981 de 2013. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Venta: Proceso donde el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos. Base de Datos: Conjunto de datos almacenados sistemáticamente de forma ordenada y estructurada, para facilitar al usuario de la misma, la búsqueda y recuperación de la información que necesite. Telemercadeo: Proceso que tiene como objetivo conectar con los clientes potenciales de tu negocio a través de medios telefónicos, y que ofrece en la actualidad una serie de ventajas para incrementar el volumen de ventas de tu empresa. Cotización: Documento que describe la propuesta económica de un bien o servicio en un determinado momento y lugar. Orden de Compra o Servicio: Documento comercial que soporta las condiciones del negocio pactadas con el proveedor y que es generado a través del Software CG Uno una vez se ha recibido la solicitud de compras y la respectiva cotización. Factura: Documento o título valor que legaliza la orden de compra, es decir, que hace constar la entrega de un bien o servicio.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CÓDIGO	GVE-PR-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	25/07/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	2 de 5

5. CONTENIDO		
ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Asignar bases de datos La dirección de ventas, asignará base de datos a cada uno de los asesores comerciales de forma equitativa de clientes nuevos y antiguos para su gestión comercial.	Base de datos	Director de ventas
Realizar telemercadeo Los asesores comerciales contactarán a clientes nuevos y actuales a través de llamadas, correo o whatsapp para ofrecer todo nuestro portafolio de servicios e impulsar las ventas y aumentar la facturación del canal.	Base de datos	Asesores comerciales
Agendar visita Resultado del telemercadeo, se agendan visitas comerciales para presentación detallada de portafolio, las cuales podrán tener acompañamiento de los supervisores de operaciones generando mayor efectividad y oportunidad para realizar la oferta comercial.	Programación de visitas	Director de ventas Asesores comerciales
Servicio No Regulado de Aseo		
cotizar según necesidades del cliente Los asesores comerciales reciben por los medios de comunicación establecidos (llamadas, whatsapp, correo o página web), solicitud de cotización, proceden a elaborar el documento formal de cotización según el servicio solicitado basándose en las tarifas aprobadas y dejando un registro con código consecutivo para su archivo digital. Formato de cotización Los asesores gestionaran semanalmente el formato de seguimiento a cotizaciones con el fin de realizar control y seguimiento	Formato de cotización Formato de seguimiento a cotizaciones	Director de ventas Asesores comerciales
Crear clientes Recibida la aceptación de la oferta comercial, se procede a crear el cliente si es nuevo o actualizar sus datos si es cliente antiguo. Se gestiona el formato ACTA DE INCORPORACIÓN O ACTUALIZACIÓN Se solicita los siguientes documentos: -Rut -Cámara de Comercio -Copia de Cedula Representante Lega	Acta de incorporación o actualización	Director de ventas Facturación
Firmar contrato u órdenes de compra Aprobadas las condiciones comerciales, se procede a firmar contrato u orden de compra para formalizar el inicio de la prestación del servicio.	Contrato Orden de servicio	Usuario
Programar servicio Nuestros asesores comerciales y/o auxiliar de ventas, solicitan a operaciones según el servicio a ejecutar fecha y programación de la ejecución del mismo, recibida esta información se notifica al cliente vía correo, las personas	Software Correo electrónico	Asesores comerciales

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CÓDIGO	GVE-PR-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	25/07/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	3 de 5

programadas para la prestación del servicio y autoricen su ingreso. Para la recolección y transporte de residuos peligrosos se debe recibir del cliente la declaración del tipo de residuo a recoger y el manifiesto de carga, con esta información se procede a coordinar con operaciones la programación del servicio.		
Ejecutar servicio Diariamente la auxiliar de ventas recibe soportes de los servicios prestados por operaciones Al finalizar el mes se consolidan en un archivo de excel que contiene todos los servicios especiales ejecutados.	Soportes de la prestación de servicio	Gestión de operaciones
Facturación servicios no regulados La auxiliar de ventas envía por correo electrónico a la asistente de facturación y a la coordinación de facturación, el consolidado de servicios especiales a facturar soportado con los formatos de avisos de recolección, ordenes de servicios y actas de obras según se requiera. Facturación procede con esta información a facturar por los diferentes softwares establecidos por la compañía y enviar al cliente. Los usuarios que solicitan servicios por primera vez y no se encuentran en nuestro catastro (no se les factura de manera habitual), deben cancelar anticipadamente los servicios solicitados, para lo cual se solicitar el apoyo del auxiliar logístico o el supervisor de la zona para realizar el aforo respectivo a fin de realizar el cobro.	Facturación directa	Facturación
Generar certificados Los asesores comerciales basados en la facturación de los servicios realizados proceden a realizar certificaciones de recolección y transporte de servicios especiales, los viernes de cada mes se realizan estos certificados los cuales deben estar firmados por la Dirección de nuevo negocios. Igualmente se deben solicitar al gestor de disposición final los certificados de los residuos dispuestos para envío por cada cliente.	Certificado de servicio	Director de ventas
Seguimiento Postventa Los asesores comerciales y el director de nuevos negocios deben realizar seguimiento postventa a sus clientes, cada mes se escoge un grupo de clientes que a través de llamadas o visitas se evalúa el nivel de satisfacción del servicio prestado y se gestionan sus sugerencias.	No aplica	Asesores comerciales
Servicio Regulado de Aseo		
Terminación anticipada de contrato A partir de lo establecido en el decreto 1077 de 2015 en el ARTICULO 2.3.2.2.4.2.110. Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo. para la terminación del contrato para la prestación del servicio público de aseo y la desvinculación de suscriptores y/o usuarios para las	Formato de Desistimiento	Asesores comerciales Director de ventas

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CÓDIGO	GVE-PR-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	25/07/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	4 de 5

empresas en competencia y la empresa facturadora, se distribuirán entre los asesores el listado de usuarios vinculados por la empresa en competencia presentados en Ser Ambiental, con el fin de verificar la autenticidad de la desvinculación de nuestra empresa y en caso de no ser verdad o se retracte de la solicitud, se proceda a realizar el proceso de desistimiento para lo cual se tendrán 15 días hábiles para dar respuesta al usuario y 2 meses para hacer efectivo el desistimiento o terminación del contrato.		
Definir estrategias – Programación Se define el plan de estrategias y programación mensual, teniendo en cuenta la distribución del grupo de asesores, por las zonas de la prestación del servicio de aseo a partir de los usuarios potenciales, y usuarios desvinculados de la empresa.	Programación	Director de ventas
Clínica de ventas Diariamente en la clínica de ventas se define la estrategia a realizar impartiendo las instrucciones precisas para el desempeño de la labor y el alistamiento de personal en el cual se asignan y se verifican los documentos que deben portar para el proceso de vinculación y desvinculación de usuarios según sea el caso.	Formato de vinculación y desvinculación	Director de ventas Asesores comerciales
Desplazamiento Los asesores se desplazan a sus respectivas zonas de trabajo, realizando visitas puerta a puerta para ofrecer y vincular nuevos usuarios a nuestra empresa convenciéndolos para que se desvinculen de la empresa en competencia.	No aplica	Asesores comerciales
Finalizar labor Después de terminada la labor diaria, se reportan los resultados obtenidos.	No aplica	Asesores comerciales
Reportes Se digitan los reportes diarios con el objetivo de organizar los datos como soporte digital de los registros obtenidos en los formatos de vinculación y desvinculación para el proceso de conciliación de usuarios entre las empresas competidoras.	Reporte consolidado	Asesores comerciales
Reunión de conciliación Al finalizar el mes laboral se procede a realizar una reunión de entrega y recepción de documentos tanto en físico como en medio magnético.	Acta de reunión	Asesores comerciales Director de ventas
Pasados los 15 días establecidos, se entrega a la empresa en competencia los desistimientos en medio físico y magnético.	Formato de Desistimiento	Asesores comerciales
Actualización de catastro Del resultado de la reunión de conciliación de usuarios se informará dentro de dos meses de preaviso a la empresa facturadora, con el fin de consolidar el catastro de usuarios vinculados y desvinculados.	Registro digital de Usuarios totales mensuales por empresas.	Director de ventas
Facturación	Novedades de facturación	Director de ventas Facturación

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	CÓDIGO	GVE-PR-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	25/07/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	5 de 5

Una vez se han vinculado o retenido los usuarios se procede a realizar el reporte al proceso de facturación para el envío de reportes a los facturadores conjuntos		
--	--	--

6. ANEXOS

- Formato de vinculación
- Formato de desistimiento
- Facturas
- GVE-FO-05 Control visitas y vinculaciones

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO/ MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	25/07/2009	Carlos Augusto Gómez	Versión original
2	02/02/2011	Diana Ortiz Cubillos	Se elimino el formato GCO-RE-06 Vinculación y desvinculación del SGC, por ser un formato externo.
3	13/10/2021	Pedro Andrés Parada	Se actualiza el procedimiento separando la gestión comercial del servicio regulado y servicio no regulado de aseo.
4	21/07/2025	Nataly Perdomo – Coordinadora de Ventas	Ajuste e imagen corporativa (logo).
5	28/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Nataly Perdomo – Coordinadora de Ventas	Revisó: Mauricio Borrero – Director de Ventas
Aprobó: Paola Nuñez - Gerente	

COPIA CONTROLADA SI ☒ NO ☐