

	CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.34
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Ultima Modificación 2024-09-05	Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO: Nuevos Negocios	TIPOLOGIA: Proceso de Apoyo
RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Líder 1 Nuevos Negocios	
OBJETIVO DEL PROCESO: identificar, desarrollar y ejecutar oportunidades estratégicas de nuevos ingresos que generen crecimiento y expansión para la Empresa, garantizando la sostenibilidad económica del negocio, manteniendo una operación continua y segura, a través de un enfoque de calidad de los servicios, trabajo en equipo y de satisfacción al cliente.	

DESCRIPCION DEL PROCESO
<p>Impulsar, identificar, investigar, formular y direccionar negocios complementarios a la prestación los servicios públicos domiciliarios que atiende la EAAAY. Buscar y desarrollar oportunidades de mercados para la venta de agua potable en bloque y carrotanque, recepción y transporte de agua residual en bloque "Equipo Aquatech"; servicios especiales de aseo en zonas privadas del municipio de Yopal y alrededores, en cualquiera de sus componentes; transformación de residuos sólidos ordinarios. Es propósito además de este cargo, evaluar alianzas estratégicas para la prestación de servicios públicos domiciliarios en otras áreas de prestación de servicio diferentes a Yopal y servicios complementarios a los Servicios Públicos Domiciliarios en Yopal o cualquier parte del territorio nacional, igualmente realizar investigaciones del mercado objetivo. Se orienta este proceso en generar nuevos flujos de ingreso que complementen o diversifiquen los ingresos existentes, buscando mejorar la rentabilidad de la empresa mediante la optimización de recursos y la reducción de costos que fortalezcan financieramente la Empresa y su presencia local, regional y nacional.</p>

MH



CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento
Caracterización

Código
51.34

Fecha de Elaboración
2024-09-05

Fecha Ultima Modificación
2024-09-05

Versión
01

Handwritten signature

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES - NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	Profesional de Apoyo y técnico Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 142 de 1994. ✓ Resolución CRA 720 de 2015 ✓ Resolución CRA 688 de 2014. ✓ Decreto 3050 de 2013 "Certificado de Viabilidad de Servicios" 	Prestación de servicios especiales. Procedimiento de solicitud y análisis de viabilidad de servicios especiales de la EAAAY a prestar.
TECNOLÓGICOS	<p>HARDWARE: Equipo de cómputo con licencia Windows en español última versión, Tablet con Sistema Operativo Android, escáner, Impresora y celular con plan corporativo.</p> <p>SOFTWARE: Ofimática, Programas de Análisis de Precios Unitarios y Sistema ERP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución 330 de 2017 y 799 de 2021 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. ✓ Estrategia Nacional de Economía Circular ✓ Documento CONPES 3874 de 2018 Política nacional de residuos sólidos ✓ Artículo 88 de la Ley 1753 de 2015 "Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)" ✓ Documento CONPES 404 de 2020 Economía Circular en los servicios de agua potable y aguas residuales. 	
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puestos de trabajo acorde al perfil "Escritorio y silla". ✓ Aire acondicionado ✓ Red estructurada (Voz, Datos y Energía Regulada) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulación de proyectos metodología marco Lógico 	



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.
TEL. 844.009.705-4

CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.34

Fecha de Elaboración

2024-09-05

Fecha Última Modificación

2024-09-05

Versión

01

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

- ✓ Caracterización
- ✓ Procedimientos
- ✓ Plan de acción
- ✓ Indicadores.
- ✓ Portafolio de servicios Complementarios/Especiales

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP se compromete a Impulsar, identificar, investigar, formular y direccionar los negocios complementarios a los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presta la empresa, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la calidad, continuidad, y eficiencia en la prestación de los nuevos negocios por fuera de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliario "SPD" ✓ Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de los servicios complementarios y/o especiales de la Empresa. 	Solicitudes Atendidas a los clientes Satisfactoriamente	(# de Solicitudes atendidas satisfactoriamente/Total de solicitudes recibidas) *100	40%	Mensual
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuir activamente en la protección del medio ambiente. ✓ Apalancar la sostenibilidad financiera de la Empresa. ✓ Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. 	Venta de servicios especiales	(venta de servicios especiales realizadas /presupuesto de ventas proyectadas) *100	40%	Semestral

Handwritten signature



CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento
Caracterización

Código
51.34

Fecha de Elaboración
2024-09-05

Fecha Ultima Modificación
2024-09-05

Versión
01

Handwritten signature

<p>satisfactoriamente con los objetivos de la Empresa y los requerimientos de los usuarios y/o clientes que favorezcan de manera importante la proyección social y económica de la empresa.</p>	<p>✓ Contar con un equipo de trabajo altamente comprometido, capacitado y competente para lograr el crecimiento organizacional y en la prestación de servicios especiales.</p>	Cotizaciones	(# cotizaciones aprobadas /Total de cotizaciones proyectadas) *100	20%	Bimestral
	<p>✓ Propender por la satisfacción del cliente.</p>				
	<p>✓ Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional, que favorezcan de manera importante la proyección social y económica de la empresa.</p>				

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Plan de Acción	<p>Garantizar el talento humano y el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los dispositivos y/o herramientas utilizadas para los servicios especiales, con el fin de prestar el servicio con calidad.</p> <p>Establecer los tipos de servicios complementarios y/o especiales de mayor solicitud por parte de nuestros usuarios y/o clientes con el objeto de identificarlos y poder de esta forma mejorar y/o adquirir la(s) herramienta(s) necesaria(s) para la prestación del servicio.</p> <p>Sistema de Gestión Documental - portafolio de servicios complementarios y/o especiales</p>



CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.34

Fecha de Elaboración

2024-09-05

Fecha Ultima Modificación

2024-09-05

Versión

01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Oficina de Nuevos Negocios	Plan de Acción de	P ✓ Identificar y evaluar para crear productos o servicios innovadores que satisfagan necesidades del mercado, Local y Regional	Identificar y evaluar nuevos negocios complementarios a los Servicios Públicos Domiciliario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, sin mayores inversiones en recursos económicos, de herramientas y de personal para la Empresa.	Líder 1 Nuevos Negocios	Plan de acción	Socialización Subgerencia De Asuntos Corporativos y Gerencia	Plan de Inversiones	Subgerencia Asuntos Corporativos, Proyectos y planeación
Oficina de Nuevos Negocios	Lista de posibles nuevos negocios a ofertar complementarios a los Servicios Públicos Domiciliario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para incursionar en el mercado	H Procedimiento de verificación, Evaluación y Aprobación de Nuevos Servicios y/o productos.	verificar el cumplimiento de los requisitos y criterios técnicos, establecidos por la normatividad vigente y los requisitos particulares de las diferentes oficinas o áreas encargadas de realizar las actividades de posibles Nuevos servicios a ofertar.	Líder 1 Nuevos Negocios	Procedimientos y Formatos	Garantizar la prestación de nuevos servicios y/o productos, con sus respectivos formatos y procedimientos requeridos	Procedimientos, Formatos y Registros	Subgerencia Asuntos Corporativos, Proyectos y planeación

Handwritten signature or initials



CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento
Caracterización

Código

51.34

Fecha de Elaboración
2024-09-05

Fecha Ultima Modificación
2024-09-05

Versión
01

Oficina de Nuevos Negocios	Encuestas y/o Entrevistas.	V	Pruebas de conceptos y obtener retroalimentación directa de los clientes potenciales.	Analizar datos de los servicios complementarios para validar que existe un mercado lo suficientemente grande, y pueda ser viable y sostenible a largo plazo.	Líder 1 Nuevos Negocios	Formatos y registros (Encuestas a satisfacción del cliente)	Indicadores de Gestión	Informes Subgerencia a Asuntos Corporativos	Subgerencia Asuntos Corporativos, Proyectos y planeación
Oficina de Nuevos Negocios	Plan de negocios.	A	Asignación de Recursos y plazos para cada tarea y/o negocio.	Coordinar el diseño, prototipado, pruebas, y lanzamiento del producto o servicio, asegurando que se cumpla los estándares de calidad y se aborden las necesidades del mercado	Líder 1 Nuevos Negocios	Plan de Negocios.	Socialización con Subgerencias líderes de procesos y Gerencia	Informes Subgerencia a Asuntos Corporativos	Subgerencia Asuntos Corporativos, Proyectos y planeación

P PLANEAR **H** HACER **V** VERIFICAR **A** ACTUAR

Handwritten signature



CARACTERIZACION DEL PROCESO NUEVOS NEGOCIOS

Tipo de Documento
Caracterización

Código
51.34

Fecha de Elaboración
2024-09-05

Fecha Ultima Modificación
2024-09-05

Versión
01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMIENTOS

51.34.01. Procedimiento Solicitud Y Viabilidad De Servicios Especiales

FORMATOS

51.34.01.01 Bitácora Solicitud Del Servicio Especial

51.34.01.02 Bitácora De Viabilidad Del Servicio Especial

COMUNICACIONES OFICIALES

51.29.01.01 Membrete Institucional Comunicaciones Enviadas.

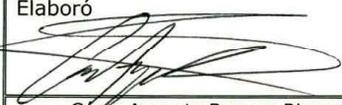
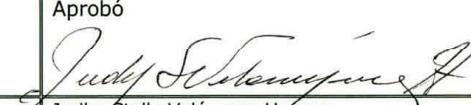
51.29.05.25 Membrete Para Certificaciones.

INSTRUCTIVOS

Portafolio de servicios Complementarios/Especiales

Factura Electrónica De Venta.

4. APROBACIONES

Elaboró  César Augusto Barrera Riveros Líder del Proceso	Revisó  Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Aprobó  Judhy Stella Velásquez Herrera Representante Legal
---	--	---

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2024-09-05	Todo	Aprobación Inicial	Comité de GDI

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.34.01
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Última Modificación 2024-09-05	Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud y análisis de viabilidad de servicios especiales de la EAAAY a prestar.

RESPONSABLE: Líder 1 Nuevos Negocios

OBJETIVO: Normalizar el proceso de Solicitud y viabilidad de la prestación de los servicios especiales de la EAAAY

ALCANCE: Inicia con la solicitud del servicio, usuario y/o cliente que va a beneficiar, continua con la viabilidad técnica y operativa, seguidamente de acuerdo a la viabilidad se genera cotización para aprobación y termina con el pago para la prestación del servicio. Garantizando la eficiencia operativa.

INSUMO: Recurso Humano, Elementos de Protección personal (EPP), vehículo de succión-presión, Geófono, Georradar, entre otros.

PRODUCTO: Servicios especiales:

- ✓ Alquiler equipo succión-presión
- ✓ Servicio de Vertimiento Aguas Residuales no *Domésticas* -ARnD-.
- ✓ Servicio de Recolección Especial de Aseo
- ✓ Alquiler Geófono
- ✓ Alquiler Georradar

USUARIOS: Supervisores, Operadores, Conductores y clientes.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Equipos succión-presión: Tiene como función el mantenimiento de las redes de alcantarillado, el destape de cañerías, limpieza de pozos, sumideros, pasacalles y cualquier elemento del sistema de alcantarillado que se encuentre obstruido

Geófono: El geófono o detector de fugas de agua es un equipo de medición que utiliza el sonido para detectar una fuga de agua en el suelo o pared.

Georradar: Obtener estratigrafía del terreno; detectar la existencia de elementos soterrados, materiales metálicos, basamentos de cemento, tuberías, cables, etc.; descubrir pérdidas de líquidos de ductos y otras anomalías; detectar huecos y remociones recientes en el terreno.

Poda De Árboles: Consiste en la tala selectiva de las partes del árbol que alberga un propósito definido mediante el uso de equipos manuales o mecánicos.

Corte De Césped: Consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos.

Residuo Sólido ordinario: Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de Aseo.

Handwritten signature or initials

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 884.006.723-4</p>	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.34.01
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Ultima Modificación 2024-09-05	Versión 01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción de solicitud del servicio Especial al correo aaaay@aaaay.gov.co o en la oficina de Archivo y Procesos carrera 21 No. 15-57, con los siguientes datos y documentos: a. Nombre (especificar si es persona natural o jurídica) b. Dirección del predio donde se va a prestar el servicio. c. Registro fotográfico del sitio a intervenir (si se requiere) d. No. de Teléfono y/o Celular de contacto. e. copia del RUT (para Factura Electrónica) f. Correo electrónico (para contacto y envío de factura electrónica a la DIAN)	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Trazabilidad sistema QFDOCUMENT y bitácora solicitud del servicio
Verificación cumplimiento de requisitos	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Chequeo de Datos y Documentos
Contactar cliente para subsanar la Información o documentación	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Chequeo de Datos y Documentos
Envío para viabilidad del servicio por parte de la Dirección u Oficina Operativa	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Bitácora viabilidad del servicio
Recepción de viabilidad del servicio por parte de la Dirección u Oficina Operativa	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Bitácora viabilidad del servicio
Envío de cotización al cliente	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Comunicación Oficial Enviada
Cliente valida el valor y autoriza facturar (factura electrónica de Venta o con cargo a la factura de servicios públicos)	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Soporte de recepción de correo electrónico



	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.34.01
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Ultima Modificación 2024-09-05	Versión 01

Se genera factura electrónica de Venta	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Factura electrónica de Venta por el Software de Gestión Comercial
Se envía Factura al cliente para su pago	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Factura electrónica DIAN
El cliente paga y reporta a la EAAAY.	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Factura Paga o comprobante de pago
La oficina de Recaudos verifica el Recaudo	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Reporte de pago Software de Gestión Comercial
La oficina de Nuevos Negocios envía la actividad para la prestación del servicio a la Direccion u oficina Operativa encargada.	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Soporte de envío de correo electrónico
La Direccion u Oficina Operativa encargada programa el servicio dentro de los próximos tres (3) días hábiles posteriores al Pago.	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Bitácora viabilidad del servicio
Se informa al cliente la fecha y hora del servicio a prestar	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Envío de correo electrónico al cliente
Se presta el Servicio	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Bitácora viabilidad del servicio
La Direccion u Oficina Operativa confirma la prestación del servicio a la Oficina de Nuevos Negocios	Anexo: 01	Líder 1 Nuevos Negocios	Bitácora viabilidad del servicio



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.710-4</p>	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.34.01
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Última Modificación 2024-09-05	Versión 01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.34.01.01 Bitácora Solicitud Del Servicio Especial
- 51.34.01.02 Bitácora De Viabilidad Del Servicio Especial
- 51.29.01.01 Membrete Institucional Comunicaciones Enviadas.
- Factura Electrónica De Venta.

4. APROBACIONES

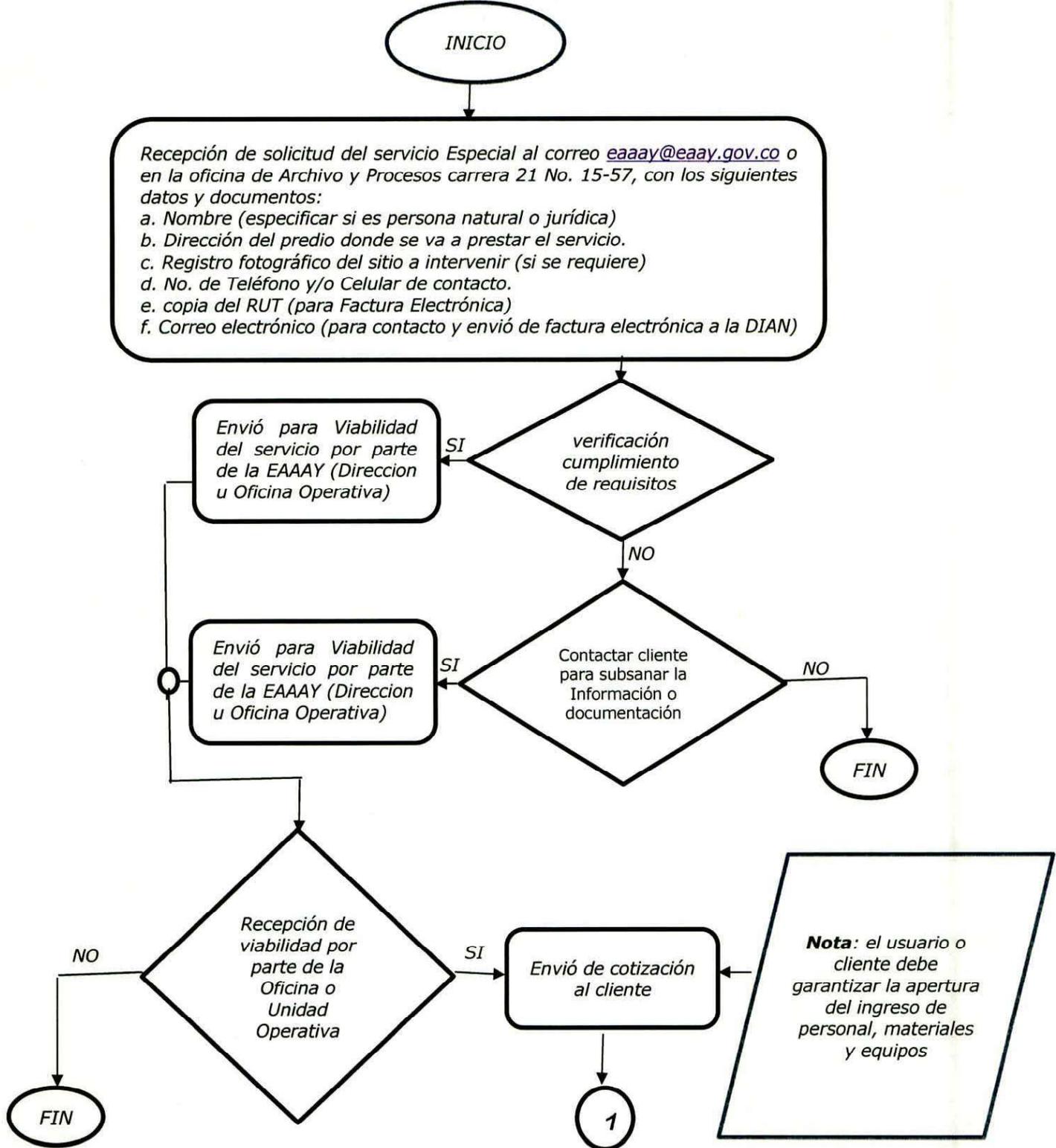
Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
César Augusto Barrera Riveros Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Judhy Stella Velásquez Herrera Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2024-09-05	todos	Aprobación Inicial	Comité de GDI

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.785-4</p>	PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.34.01
	Fecha de Elaboración 2024-09-05	Fecha Ultima Modificación 2024-09-05	Versión 01

Anexo No. 01



[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y VIABILIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES

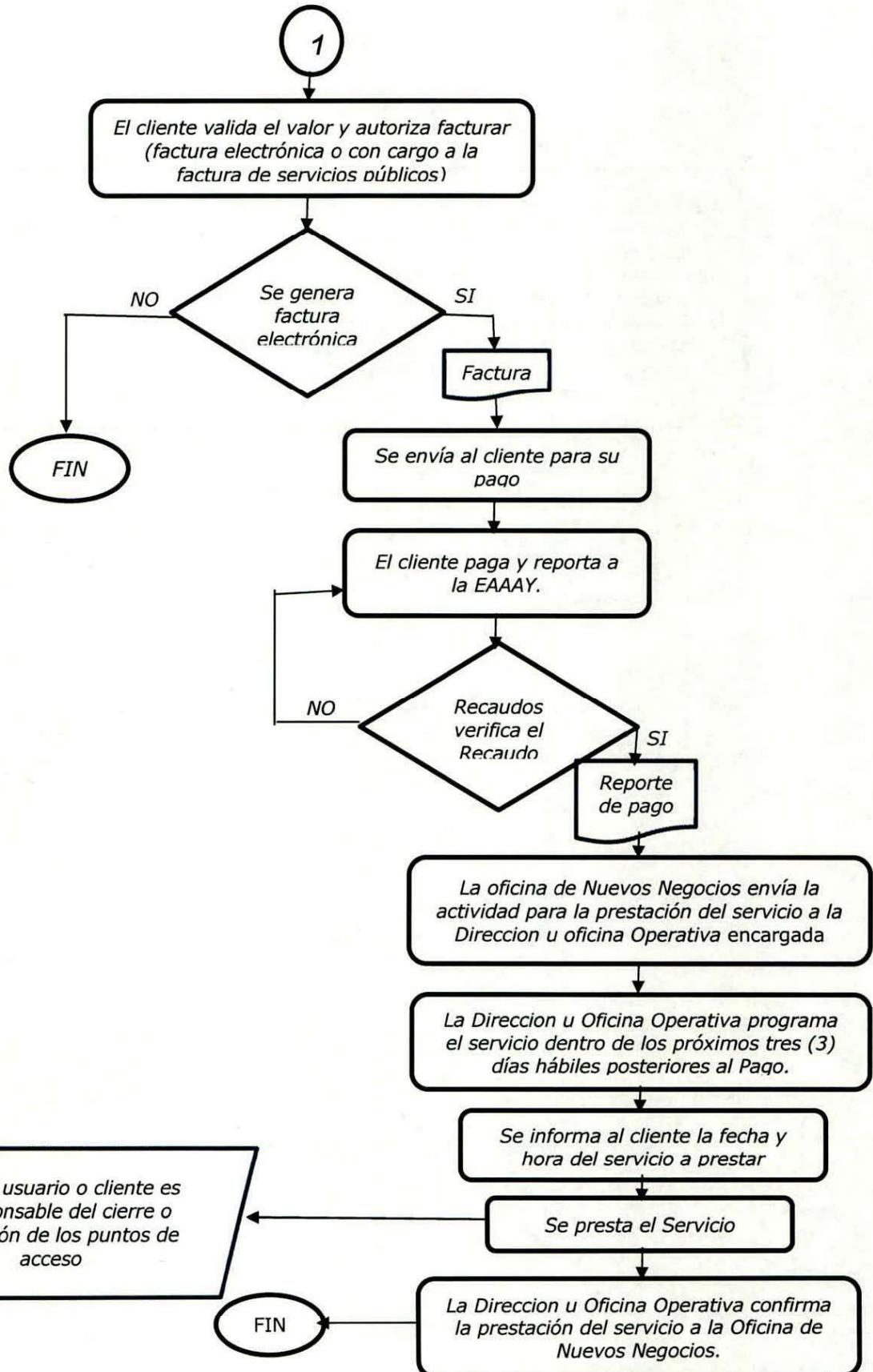
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.34.01

Fecha de Elaboración
2024-09-05

Fecha Ultima Modificación
2024-09-05

Versión
01



MAR

