

Nuevo Portafolio de Servicios

Documento
Guía

**Guía Metodológica para avanzar en la formalización de organizaciones de recicladores de oficio.
Fase 2 y 5 Decreto 596 de 2016**

Apoyado por:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
GmbH Programa de GIZ Colombia
Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC)
Sarah Hirsch, Coordinadora PREVEC
Calle 125 No.19-24, oficina 701, Bogotá – Colombia

Autores

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Yudy Tatiana Márquez Santamaría

Asistencia técnica

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Fotografías

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Cita sugerida (formato APA)

Revisión editorial

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Paula Alejandra Almario Falla
Sara Gómez Gómez

Diagramación

WASTE TO WORTH LATAM SAS

Sara Gómez Gómez
Ximena Yate González

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Esta publicación ha sido apoyada por el Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC) que está implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y sus contrapartes colombianas, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Las ideas vertidas en el texto son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen la línea institucional de la GIZ.

Se autoriza la reproducción total del presente documento, sin fines comerciales, citando adecuadamente la fuente.



Creando mi portafolio de servicios

El contenido que encontrarás aquí hace parte de una serie de guías que apoyarán a las organizaciones de recicladores de oficio, en el camino de la formalización y la implementación del Decreto 596 de 2016.

La formalización de las organizaciones de recicladores de oficio en Colombia es un paso importante para fomentar el reconocimiento del trabajo de las personas que contribuyen diariamente al cuidado del medio ambiente y a la implementación de la Economía Circular del país.

En esta guía encontrarás cómo establecer, publicar, o actualizar el portafolio de servicios de la organización de recicladores de oficio.



Esta Guía es para todas las personas que apoyen el **área de comunicaciones, marketing, diseño, publicidad y el área administrativa** de las organizaciones de recicladores de oficio.

Este documento es una guía para la elaboración del portafolio de servicios, donde verás:

- **Contenido**
- **Herramientas**
- **Modelo de portafolio de servicios**
- **Recomendaciones para su publicación y difusión**



Página para imprimir

¡Planta tus árboles de conocimiento!

Mientras lees esta guía, puedes revisar esta lista de acciones que te permitirán validar la información que necesitas conocer.



Implementado por



Lee el capítulo y rellena los árboles a

¿Qué debo tener en cuenta para realizar el portafolio de servicios?
Pág.

- 1. ¿Qué debo tener en cuenta para realizar el portafolio de servicios?
Pág. 5
- 2. ¿Qué herramientas puedo utilizar para crear / editar el portafolio de servicios?
Pág. 6
- 3. ¿Qué debe tener un portafolio de servicios?
Pág. 7
- 4. Modelo de portafolio de servicios
Pág. 9
- 5. Publicación y difusión del portafolio de servicios
Pág. 15
- 6. Recomendaciones
Pág. 16



Hola **Juanita**, ¿Cómo estás?
¡Quiero realizar el portafolio de servicios de mi organización de recicladores de oficio, pero no sé por dónde empezar!



Hola **Mario**, tranquilo ¡Yo te puedo ayudar!
 recuerda que de acuerdo con el [Decreto 596 del año 2016](#), el portafolio de servicios debe contar mínimo con los siguientes requisitos:

1. Descripción de la organización
2. Visión y misión
3. Productos y servicios que se ofrecen
4. Medios de contacto.

Recuerda: Puedes añadir la información que necesites para lograr comunicar la oferta de valor de tu organización de recicladores de oficio. (Decreto 596,



¡Súper! Muchas gracias,
Mariana por tú gran ayuda.



HERRAMIENTAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Algunas herramientas que puedes usar para la realización e implementación del portafolio de servicios son:

1

WORD

Es una herramienta básica para generar **documentos**, que hace parte del paquete de office y cualquier persona puede tener fácil acceso a ella, no necesitas estar conectado a internet para usarla.



2

POWER POINT

Esta herramienta es un poco más didáctica que la anterior, su manejo es por medio de **diapositivas** y, también hace parte del paquete de office, por tanto, tampoco necesitarás internet para usarla.



3

CANVA

Esta herramienta es un poco más compleja de usar, pero te brindara mayor variedad de **diseños**, puedes acceder a ella teniendo acceso a internet. En el buscador de internet, escribes la palabra **CANVA**, y deberás crear un usuario con correo electrónico. Es una herramienta de uso gratuito, pero deberás tener acceso a internet siempre que la quieras usar. (Canva, 2023)



www.canva.com

ÍTEMES QUE DEBE TENER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECICLADORES DE

VISIÓN

La Visión de la organización de recicladores de oficio es una **descripción muy corta**, no más de 10 líneas en las que nos cuentas como ves tu organización en unos años, deben tener unas **metas claras y alcanzables**.

MISIÓN

A diferencia de la visión, la Misión nos indica sobre nuestra organización, las razones principales por las que existe. **A qué nos dedicamos**, el porqué de nuestro funcionamiento como organización.

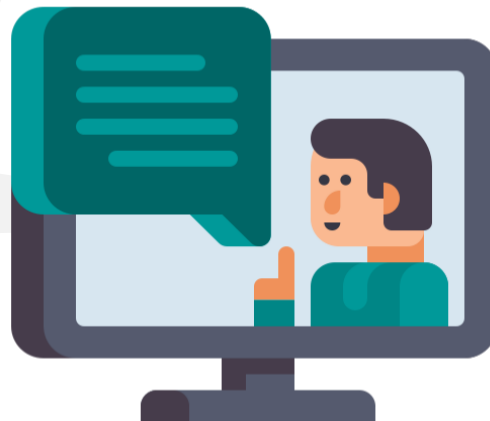
VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Para este ítem es interesante que nos muestres las **bases de tu organización de recicladores de oficio**, como los valores y

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Las políticas también son importantes, recuerda que para lograr una organización fuerte y solida es necesario establecer algunas reglas, como por ejemplo las **condiciones del trabajo**, es decir política anti drogas o política anti alcohol y aunque este ítem tampoco es obligatorio es bueno que nuestros clientes o usuarios conozcan nuestras políticas y así mismo la seriedad y respeto de la asociación. (domiciliarios, 2019)

Aunque algunos ítems no son obligatorios, debes tener en cuenta que entre más aspectos de tu organización des a conocer, ésta **resaltará competitivamente y solicitarán la asociación**.



PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Este es uno de los ítems más importantes dentro del portafolio de servicios sin desmeritar los demás ítems, pues aquí es donde das a conocer **cada actividad que realizas**, aquí es bueno que coloques todo lo que haces dentro de la organización con todo tu equipo de trabajo. El transporte, recepción, clasificación, pesaje de los materiales, sensibilización, capacitaciones, campañas, expedición de certificados... es importante que nos cuentes cada actividad, el personal para

MEDIOS DE CONTACTO O CANALES DE COMUNICACIÓN

En esta parte del portafolio debes colocar todos los canales por los cuales pueden **contactar** con tu organización de recicladores de oficio para la solicitud de un servicio o solicitar más información, puedes colocar la dirección de tu estación de clasificación y aprovechamiento, números telefónicos, redes sociales, página web, correo electrónico. (Decreto 1077, 2015)



¡Genial! Muchas gracias, **Mariana**.
Tengo curiosidad de saber, ¿Cómo
quedará el portafolio de servicios
para la organización de recicladores
de oficio que lidero?

¡De nada **Mario!**
Yo te puedo ayudar a
realizarlo y ya veremos
cómo quedará...



PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ASOCIACIÓN DE RECICLADORES Y RECICLADORAS

MI ÚNICO PLANETA



La asociación de recicladores y recicladoras **MI ÚNICO PLANETA** es una organización colombiana sin ánimo de lucro, que se dedica a la prestación del servicio de aprovechamiento.

Contamos con 10 años de experiencia en la gestión y manejo de materiales aprovechables, con reconocimientos locales y nacionales por parte de instituciones públicas y privadas como lo son:

- Merito al reciclaje en el año 2018 emitido por la secretaria ambiental
- Premio de economía circular en el año 2020 emitido por el ministerio ambiental

Además, contamos con el cumplimiento del 95% en gradualidad y formalización, de acuerdo con el Decreto 596 del año 2016.

MISIÓN

Somos una organización conformada por recicladores y recicladoras de oficio comprometidos con el ambiente y la calidad en la prestación de cada uno de nuestros servicios, entre ellos: recepción, transporte





VISIÓN

Para el año 2028 queremos consolidarnos como una organización líder a nivel local y gestor de materiales aprovechables a nivel nacional, garantizando el mejoramiento continuo y la calidad de vida de cada uno de nuestros socios y colaboradores.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **RESPETO:** Somos personas que profesamos el trato con respeto a todos nuestros asociados, usuarios y demás personas que interactúan con nuestro oficio.
- **RESPONSABILIDAD:** Nuestro pilar es la responsabilidad en cada uno de nuestros compromisos y servicios brindando siempre la mejor calidad.
- **HONESTIDAD:** Somos colaboradores honestos y lo demostramos en cada uno de nuestros actos.
- **SOLIDARIDAD:** Somos una organización con un alto valor en el trabajo en equipo y apoyo incondicional.
- **COMPROMISO:** El compromiso con cada uno de nuestros usuarios es una de nuestras mayores características, pues nos esforzamos por cumplir siempre y ofrecer el mejor servicio.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

La asociación **MI UNICO PLANETA** comprometida con el cumplimiento normativo, considera las siguientes políticas corporativas:

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

La asociación de recicladores y recicladoras **MI UNICO PLANETA** se compromete a la prevención de accidentes y enfermedades laborales de todos los asociados, al cuidado del medio ambiente y a prestar un servicio de calidad.



POLÍTICA ANTIDROGAS:

La asociación **MI ÚNICO PLANETA** en su compromiso de garantizar un ambiente saludable, físico y mental para sus asociados, ha decidido implementar la política antidrogas dentro y fuera de las instalaciones de la **ECA** en horarios laborales.

1

TRANSPORTE DE MATERIALES APROVECHABLES:

Contamos con 35 vehículos de tracción humana, 12 moto triciclos y 3 vehículos automotores para dar cumplimiento a cada una de las rutas y puntos de recolección, en los cuales 115 socios trasladan los



5

GENERACIÓN DE CERTIFICADOS

La asociación **Mi Único Planeta** puede ejercer la labor de emitir certificados a sus usuarios, suscriptores o clientes de la recepción, transporte y almacenamiento de materiales aprovechables, así mismo puede gestionar con sus proveedores



¡Me encanta! ¡Quedó genial!
Mil gracias, **Mariana** por tu
ayuda, **¿Qué debo hacer con el
portafolio ya terminado?**



Comprendo **Mariana**,
¿Cómo lo publicó o difundo?

¡Qué bien **Mario**! ¡Si ves que no es tan complicado de realizar! Falta lo más sencillo, publicarlo y difundirlo a todos los usuarios, suscriptores y público en general para que conozcan la organización de recicladores de oficio y soliciten de los servicios que prestan. ¡Recuerda! El portafolio de servicios es la primera presentación que verán de la organización de recicladores de oficio que lideras. 🙌

Mario te voy a explicar cómo lo puedes publicar y difundir a continuación. ¡Veamos!



PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Ver documento guía:
Implementación de
herramientas digitales.

- La utilización de las redes sociales, como **Facebook, Instagram, Twitter**, realizando piezas de expectativa que llamen la atención del público y generen mayor interés en tu organización. Recuerda que debes publicarlo por medio de las redes sociales oficiales de la organización de recicladores de oficio
- También puedes subir el documento y dejarlo visible en la **página web** de la asociación. Tu sitio web es una herramienta clave de difusión de información, ya que puedes subir la información en tiempo real y mantener actualizada toda documentación necesaria.
- El **correo electrónico** es muy útil para atender solicitudes, como para comunicar información de tu asociación. ¡Importante! Envía correos en horarios pico donde la gente tenga tiempo de revisar su correo, esto suele suceder en tres momentos del día: Primeras horas de la mañana, al medio día, y al finalizar la tarde.
- Luego de terminado el portafolio de servicios, puedes imprimir varias copias y entregarlo a las personas interesadas en adquirir los servicios de la asociación, como, por ejemplo, **conjuntos residenciales, centros educativos, tiendas y supermercados** o simplemente usuarios o suscriptores puerta a puerta. ¡Importante! Asegúrate de dejar estas impresiones en puntos donde realmente exista alto tráfico de personas y donde pueda haber puntos cercanos de recolección de papel. Así, permitimos que el material pueda ser recopilado nuevamente para su reciclaje.
- Otro medio de difusión en el que puedes participar son **campañas locales o nacionales** de temas ambientales en las que puedas participar y entregar al público el portafolio de servicios de manera física.



¿Ya conoces nuestro PORTAFOLIO DE SERVICIOS?





Contáctanos:    



¡Ahora sí! más personas conocerán la asociación y **más personas solicitarán nuestros servicios**, eso ayudará mucho a nuestros socios para que puedan obtener más materiales y así mismo mayores

Exacto **Mario**, pero no olvides que este documento lo debes **revisar y actualizar** cada vez que se presente algún cambio o modificación en la información que contiene o



¡Importante!

Para realizar el reporte de la información y garantizar el cumplimiento ante la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, específicamente para el portafolio de servicios, y **cumplir con el Artículo 2.3.2.5.3.6 de Decreto MVCT 596 del 2016** se sugiere la realización de los

Paso 1:

Elaborar el documento.

Paso 2:

Convertir el documento a **PDF**.

Paso 3:

Redactar correo con la siguiente información:

- En el asunto del correo escribir **Portafolio de servicios y nombre de la asociación** o, si por parte de Superservicios **ya tiene comunicado de solicitud de la información**, **colocar el número del radicado de la solicitud expedida por Superservicios**.
- En el cuerpo del correo **mencionar uno a uno los documentos que adjunta** (*nombrarlo y colocar el número de folios*).
- Todos los documentos deberán estar comprimidos en **una (1) sola carpeta en formato .ZIP**
- **En caso de no adjuntar alguno de los documentos requeridos** deberá incluir la justificación o aclaración correspondiente, en cualquier caso.

Paso 4:

Enviar el correo a **sspd@superservicios.gov.co** y **aprovechamiento@superservicios.gov.co**

**TAMBIÉN PUEDES CONSULTAR LOS SIGUIENTES SITIOS
RECOMENDADOS PARA TENER MÁS INFORMACIÓN**



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES

mintic.gov.co

Puedes consultar la página web de **MINTIC**, para tener más información acerca de cómo el gobierno diseña, adopta y promueve las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**.

Bēhance

Issuu.com

Puedes consultar la página web de **ISSUU**, una **plataforma para publicar y compartir tu portafolio de servicios de manera digital**.

Behance.net

Puedes consultar la página web de **Behance**, una **plataforma para publicar y compartir tu portafolio de servicios**, añadiendo videos y formas interactivas de visualización digital.

Bibliografía

Decreto 596. (11 de Abril de 2016). *Función pública*. Obtenido de Gestor normativo : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69038>

Canva. (16 de Febrero de 2023). *Design School*. Obtenido de <https://www.canva.com/designschool/>
domiciliarios, S. d. (2019). *Instructivo para la construcción de los requerimientos de fases de progresividad* .

Bogotá : Avanzando hacia una economía circular.

Decreto1077. (2015). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio*. Colombia : Ministerio de vivienda, ciudad y territorio .



