

PROCESO: GESTIÓN SOCIAL

RESPONSABLE DEL PROCESO : JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL

OBJETIVO: Fortalecer las relaciones con los usuarios, comunidades e instituciones a través de actividades de información, comunicación, sensibilización, capacitación y participación; para la sostenibilidad del sistema hídrico y de los servicios prestados.

ALCANCE: Inicia desde la información acerca de la asignación y ejecución de obras de infraestructura hasta el seguimiento y control de los procesos sociales en obras

TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Gestión Comercial • Servicio de Acueducto • Servicio de Alcantarillado • Gestión Ambiental • Gestión Documental • Gestión Jurídica • Control de la gestión • Comunicaciones • Alcaldías • Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de pagos de Servidumbres • Plan de comunicaciones • Plan estratégico Empocaldas 2020-2023. • Normatividad vigente • Procedimientos de Gestión Socio Ambiental • Procedimiento de Gestión social en Obras de Infraestructura • Matriz de riesgos • Meta Indicadores • PQRSD • Estudios de obras • Planes de mejoramiento 	<p align="center">P</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades de sensibilización y capacitación en temas de protección del medio ambiente y del recurso hídrico • Convocar a instituciones Municipales para involucrarlas en el plan de trabajo de sensibilización y capacitación • Plan de gestión social 	<p align="center">H</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y ejecución del Plan de trabajo y cronograma para las necesidades de sensibilización y capacitación en temas de protección del medio ambiente y del recurso hídrico. • Revisar alianzas estratégicas • Recopilar evidencias del plan de trabajo y registro fotográfico. • Inducción de profesionales en gestión social encargadas en las obras civiles. • Identificación y valoración de impactos sociales. • Registro de condiciones físicas de predios y espacio público. • Ejecutar el plan social en obras de infraestructura • Gestionar las Servidumbres correspondientes a las obras a desarrollar. • Coordinar la elaboración acta de vecindad en los formatos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de F-GH-45 inducción • Resolución comité veedor • Acta de visita a obras • Encuesta de satisfacción • Estudio fotográfico • Acta de actividades • Planes de acción y de mejora. • Evidencias de • Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Comercial • Servicio de Acueducto • Servicio de Alcantarillado • Gestión Ambiental • Gestión Documental • Gestión Jurídica • Control de la Gestión • Comunicaciones • Entes de Control • Comunidad • Municipios 	x	x
				<p align="center">V</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control al plan de trabajo y cronograma de sensibilización y capacitación en temas de protección del medio ambiente y del recurso hídrico. • Verificación de la servidumbre • Verificación de la conformación del Comité veedor de la obra de infraestructura. • Verificar la atención de las consultas ciudadanas. • Verificar la aplicación de las encuestas de satisfacción. • Seguimiento y evaluación de impactos de obras de infraestructura. 					
				<p align="center">A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento 					

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO				
NORMATIVIDAD				
TIPO	NÚMERO	FECHA	APLICACIÓN ESPECÍFICA	
Norma ISO	26000	2018	Responsabilidad Social) es una guía que establece lineamientos en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Normalización	
Decreto	1076	2015	Decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible	
Decreto	1429	1995	Ordena en desarrollo de las normas institucionales la creación en todos los municipios de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.	
LEY	5389	2015	Ley de Expropiación.	
RIESGOS Y CONTROLES				
Ver matriz de riesgos y oportunidades del proceso				
RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS		TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS		DOCUMENTOS/TRAMITES
<ul style="list-style-type: none"> •Promotora Desarrollo a la Comunidad •Trabajador Social •Ingeniero de zona •Contratista •Coordinador Gestión Ambiental Y recursos Naturales •Jefe del área de comunicaciones •Administradores 		Instalaciones locativas adecuadas con equipos de computo, cámara fotográfica y transporte		Ver listado maestro de documentos internos F-GD-02
MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES				
INDICADOR		INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR		META
Cumplimiento Plan de Gestión Social de Obras		Medir la ejecución de la actividades programadas con la comunidad		>90%
Encuestas de Satisfacción		Medir la satisfacción de la comunidad de los servicios sociales		>80%
PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO				
CÓDIGO	NOMBRE			
PRO-GS- 01	Gestión Social en Obras de Infraestructura			
PRO-GS- 02	Gestión Socio-Ambiental			
CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
JULIO 2021	1	Creación del documento	Jefe de Planeación y Proyectos	Promotor desarrollo a la comunidad Jefe Sección Comercial
ELABORÓ / ACTUALIZÓ		REVISÓ		APROBÓ
ORIGINAL FIRMADO POR Promotora Desarrollo a la Comunidad Contratista Contrato 154 de 2021		ORIGINAL FIRMADO POR Coordinadora de Procesos		ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Departamento Comercial