

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento a la asistencia técnica u operativa programada en la comunidad	<b>VERSIÓN</b>	01

## 1. OBJETIVO

Hacer seguimiento a la programación de la asistencia técnica y/o operativa programada y priorizada por los procesos misionales correspondientes, a fin de dar solución a la desviación presentada en alguno de los servicios ofrecidos por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las acciones de asistencia técnica realizadas por las unidades misionales de la ESSMAR E.S.P. las cuales serán monitoreadas por la unidad de Gestión Social adscrita a la Subgerencia Comercial.

Este procedimiento inicia con la reunión de comité técnico de servicio y, finaliza con la el Registro fotográfico como muestra de la ejecución de intervenciones, realizada por la unidad de gestión Social de la ESSMAR E.S.P.

## 3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del jefe de Gestión Social 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

- **Cuadrilla Técnica:** es el equipo conformado por personal operativo de algún proceso misional que, realizan labores de asistencia en materia de reparación de ajustes de fallas de algún servicio.
- **Gestión Social:** Unida adscrita a la Subgerencia Comercial que representa el vínculo entre la empresa y las comunidades del Distrito de Santa Marta.
- **Diagnóstico:** Es el análisis de necesidades detectado a partir de solicitud de la comunidad sobre la necesidad puntual que presenta un sector en materia de fallas y/o ausencia de un servicio público.
- **Líder Comunal:** Es el representante de las comunidades que se encarga de gestionar las necesidades de su sector.
- **Comité de Servicios Públicos:** Es el conjunto de personas o miembros activos de una comunidad que son elegidas para representar a un sector y viabilizar las necesidades en materia de servicios públicos domiciliarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Abigail Mercado	<b>Nombre:</b> Luis Lozano	<b>Nombre:</b> Dagoberto Granados
<b>Cargo:</b> Técnico Administrativo <b>Fecha:</b> 01/01/2021	<b>Cargo:</b> P.E SIG <b>Fecha:</b> 04/01/2021	<b>Cargo:</b> jefe de Gestión Social <b>Fecha:</b> 05/01/2021

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento a la asistencia técnica u operativa programada en la comunidad	<b>VERSIÓN</b>	01

- **Coordinadores de Comités:** Son funcionarios designados por la gerencia para que sirvan de intermediadores entre la comunidad a través de los comités y la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P. frente a las necesidades que estos presenten en materia de asistencia técnica u operativa de algún servicio ofrecido por la ESSMAR E.S.P.
- **Intervención:** Es la asistencia técnica u operativa que realiza la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P. para solucionar alguna desviación del funcionamiento normal de algunos de los servicios.

## 5. GENERALIDADES

El área de Gestión Social será una unidad funcional que fortalecerá los vínculos entre las comunidades, el Distrito de Santa Marta y la Empresa ESSMAR ESP a través de la creación de los distintos comités sectoriales de servicios públicos domiciliarios, en los cuales se busca diagnosticar las falencias, deficiencias que presenta cada sector del distrito en materia de servicios públicos.

El Jefe de Gestión Social junto a su equipo, analizan las falencias y necesidades de las comunidades, en busca de minimizar y lograr satisfacción con la ciudadanía realizamos constantes visitas obteniendo de esta manera mayor aceptación y cercanía con ellos, logrando de manera amable y cordial llegar acuerdos como: mesas de trabajos con áreas misionales específicas derivadas a su problemática, asesoría para auto gestión, teniendo en cuenta las observaciones de ingenieros expertos, enlace con diferentes Secretarías, visita y seguimiento de PQRS, tutelas, quejas y reclamos.

El jefe de Gestión Social desarrollará los informes respectivos que destaquen los avances en los distintos comités y el seguimiento efectuado a todas las acciones emprendidas por fortalecer la prestación de los servicios básicos.

Este es un procedimiento que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES” y, se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><b><u>Convocar reunión de comité técnico de servicios:</u></b></p> <p>Se reúnen los subgerentes y directores de los servicios misionales con el gerente, para deliberar los sectores a intervenir, priorizando los casos de asistencia inmediata.</p>	Miembros de comité técnico de servicios	N/A

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento a la asistencia técnica u operativa programada en la comunidad	<b>VERSIÓN</b>	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<b>Nota:</b> Este proceso se surte luego del diagnóstico y conciliación hecha por la Unidad de Gestión Social, con la Comunidad/Sector del Distrito.		
2	<p><b>Priorización de asistencia:</b></p> <p>Se define el sector a intervenir, disponiendo de la capacidad técnica, operativa y de materiales. Para ello se contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de asistencia</li> <li>- Sector</li> <li>- Aspecto a intervenir</li> </ul>	Líder de procesos /Misionales	N/A
3	<p><b>Informar a gestión social de la ESSMAR E.S.P.</b></p> <p>Comunica a jefe de Gestión Social sobre la asistencia a llevarse a cabo, para que a través de esta área se comunique e informe a los actores peticionarios del sector/barrio y que a su vez estos puedan involucrarse. Para ello se les informa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de asistencia</li> <li>- Sector</li> <li>- Aspecto a intervenir</li> </ul>	Líder de procesos /Misionales	N/A
5	<p><b>Hacer Intervención in situ:</b></p> <p>Realiza la asistencia técnica u operativa en función a reparar la desviación que presenta el servicio en el sector.</p>	Cuadrilla Técnica/Proceso Misional	N/A
6	<p><b>Tomar Registro fotográfico como muestra de la ejecución de intervención:</b></p> <p>Realiza registro fotográfico de la asistencia realizada por la cuadrilla, levantando acta donde se asiente la conformidad de los actores peticionarios del sector, para ello se utiliza <a href="#">SI-F05 Formato Acta de Reunión</a>.</p> <p>Si el/los peticionarios (s) no queda conforme con la asistencia, se devuelve al paso No. 5, si el Si el/los peticionarios (s) queda conforme con la asistencia termina el proceso.</p>	Jefe de Gestión Social/Gestión Comercial	<a href="#">SI-F05 Formato Acta de Reunión</a> .

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento a la asistencia técnica u operativa programada en la comunidad		<b>VERSIÓN</b>

## 7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"

## 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		
SI-F05	Formato Acta de Reunión	Grupo SIG	Permanente	Gestión Social	Por Código y Fecha	N/A

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Seguimiento a la asistencia técnica u operativa programada en la comunidad	<b>VERSIÓN</b>	01

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

## 11. ANEXOS

Si aplica

