

	PROCESO	Gestión Social	CÓDIGO	GS-P01
	PROCEDIMIENTO	Creación Comités de Servicios Públicos	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Crear y establecer los comités de servicios públicos domiciliarios en los distintos sectores del Distrito de Santa Marta a fin de generar compromisos y acciones de mejora en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y actividades complementarias.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de gestión social adscrito a la Subgerencia Comercial quien debe convocar a las comunidades del Distrito de Santa Marta en la creación de los distintos comités de servicios públicos

Este procedimiento inicia con la convocatoria de las comunidades y finaliza con la definición del Plan de trabajo.

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

- **Gestión Social:** Unidad adscrita a la Subgerencia Comercial que representa el vínculo entre la empresa y las comunidades del Distrito de Santa Marta.
- **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.
- **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.

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

	PROCESO	Gestión Social	CÓDIGO	GS-P01
	PROCEDIMIENTO	Creación Comités de Servicios Públicos	VERSIÓN	01

5. GENERALIDADES

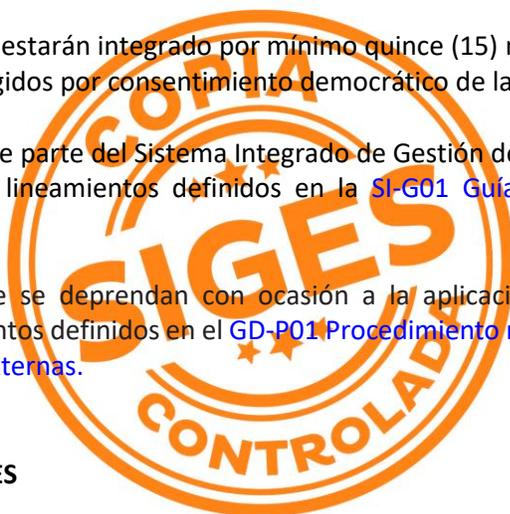
El área de Gestión Social será una unidad funcional que fortalecerá los vínculos entre las comunidades, el Distrito de Santa Marta y la Empresa ESSMAR ESP a través de la creación de los distintos comités sectoriales de servicios públicos domiciliarios, en los cuales se busca diagnosticar las falencias,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

El jefe de Gestión Social 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.

Los comités de servicios públicos, estarán integrado por mínimo quince (15) miembros y máximo por treinta (30) miembros, los cuales son elegidos por consentimiento democrático de la comunidad.

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><u>Convocar a la comunidad:</u></p> <p>Genera la convocatoria a las partes interesadas de la comunidad/barrios, utilizando como puente los líderes de cada sector.</p> <p>Si se concertó reunión, se sigue al paso No. 2, si no se concertó reunión finaliza el procedimiento.</p>	Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial	N/A
2	<p><u>Reunir a la comunidad:</u></p> <p>Se reúnen con los miembros del sector y, se escuchan inquietudes que tienen respecto a los servicios, de igual forma se hacen anotaciones de las mismas para su posterior priorización e intervención.</p>	Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial o Coordinadores de comités designados	GS-F01 Formato de lista necesidades de la comunidad

	PROCESO	Gestión Social	CÓDIGO	GS-P01
	PROCEDIMIENTO	Creación Comités de Servicios Públicos	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Para ello se utiliza el GS-F01 Formato de lista necesidades de la comunidad		
3	<p><u>Seleccionar miembros del Comité y levantamiento de acta</u></p> <p>Realiza la escogencia de manera concertada y de forma democrática a las personas que representarán al sector bajo la supervisión de la unidad de Gestión Social de la ESSMAR ESP.</p> <p>Para ello se utiliza, GS-F02 Formato Conformación de Comités y SI-F05 Formato Acta de Reunión</p>	<p>Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial o Coordinadores de comités designados</p>	<p>GS-F02 Formato Conformación de Comités</p> <p>SI-F05 Formato Acta de Reunión</p>
4	<p><u>Definir plan de trabajo con los miembros del comité:</u></p> <p>Se establece un plan de trabajo con los miembros del comité, priorizando las acciones a intervenir de acuerdo a la capacidad de asistencia inmediata que tenga la ESSMAR E.S.P.</p>	<p>Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial o Coordinadores de comités designados</p>	N/A

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".

	PROCESO	Gestión Social	CÓDIGO	GS-P01
	PROCEDIMIENTO	Creación Comités de Servicios Públicos	VERSIÓN	01

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		
GS-F01	Formato de lista necesidades de la comunidad	Grupo SIG	Permanente	Gestión Social	Por Código y Fecha	N/A
GS-F02	Formato Conformación de Comités	Grupo SIG	Permanente	Gestión Social	Por Código y Fecha	N/A
SI-F05	Formato Acta de Reunión	Grupo SIG	Permanente	Gestión Social	Por Código y Fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

Si aplica