

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Diagnósticos de necesidades a los Distintos Sectores del Distrito	<b>VERSIÓN</b>	01

## 1. OBJETIVO

Realizar diagnóstico sectoriales de acuerdo con las necesidades, presentadas en los servicios públicos ofrecidos por la ESSMAR E.S.P: Acueducto, Alcantarillado, Energía y Alumbrado Público y Actividades complementarias que, permita hacer programación de asistencia técnico y operativa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las labores de programación y seguimiento de labores de asistencia técnica operativa realizadas por la coordinación de Gestión Social adscrito a la Subgerencia Comercial quien debe vincularse y/o acercarse a las necesidades de la comunidad en general

Este procedimiento inicia con la visita del personal de Gestión Social al momento de una llamada, queja o reclamos de la comunidad y finaliza en reportes, ordenes de trabajo del área misional a cargo de la problemática.

## 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:** 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.
- **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.

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-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Diagnósticos de necesidades a los Distintos Sectores del Distrito	<b>VERSIÓN</b>	01

- **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

La Unidad 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 y/o los diagnósticos sirven de mecanismos para garantizar la asistencia técnica y/o operativa a los sectores que presentan fallas y falencias en la continuidad y calidad del servicio, para generar posibles soluciones minimizando las desviaciones que puedan tener ocurrencia.

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 dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitarán 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>Visita de inspección y/o revisión:</u></b></p> <p>Hace acercamiento inicial con moradores de sector para escuchar problemáticas en materia de servicios públicos, previa solicitud ingresada por contacto directo, llamadas telefónicas, Call Center.</p> <p><b>Nota:</b> Se escucha a la comunidad a través de su líder y/o Miembros de comité de servicios.</p>	Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial	N/A
2	<p><b><u>Realizar visita in situ:</u></b></p> <p>Hace verificación de problemática in situ con cuadrilla técnica del servicio que presente fallas, generando apuntes y valoración de la misma.</p>	Jefe Gestión Social/ Gestión Comercial	N/A

	PROCESO	Gestión Social	CÓDIGO	GS-P02
	PROCEDIMIENTO	Diagnósticos de necesidades a los Distintos Sectores del Distrito	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
3	<p><b>Realizar reporte al área misional competente:</b></p> <p>Realiza reporte al área misional correspondiente de acuerdo con la necesidad del barrio y/o sector afectado, esto para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijar cronograma</li> <li>- Programar vistas de asistencia</li> </ul> <p>Si la necesidad desborda la capacidad de asistencia y/o solución , se hace reporte a gerencia y termina el procedimiento.</p>	<p>Jefe Gestión Social/ Gestor social</p> <p>Procesos misionales</p>	N/A
4	<p><b>Controlar y hacer seguimiento a compromisos:</b></p> <p>Se monitorea los compromisos realizados por el jefe y/o área misional correspondiente para garantizar la asistencia técnica u operativa en los tiempos fijados en el cronograma.</p>	<p>Jefe Gestión Social/ Gestor social</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".
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."

	<b>PROCESO</b>	Gestión Social	<b>CÓDIGO</b>	GS-P02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Diagnósticos de necesidades a los Distintos Sectores del Distrito	<b>VERSIÓN</b>	01

				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”
- ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos Con Orientación Para Su Uso”.
- 45001:2018 “Sistemas de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos Con Orientación Para Su Uso”.

## 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		
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

## 11. ANEXOS

Si aplica