



CARACTERIZACIÓN

Código: GC-CR-001
Versión: 1
Vigente desde: 31/05/2021

PROCESO:	Gestión Social
RESPONSABLE:	Coordinador social
OBJETIVO:	Controlar los impactos sociales, económicos y culturales que se puedan generar en las comunidades ubicadas en el área de influencia de la concesión.
ALCANCE:	Este proceso aplica desde la identificación y caracterización de los terceros interesados hasta la implementación de los programas diseñados dentro de la gestión social.

1. INTERRELACIONES:

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none">ComunidadUsuarioProceso de Gestión Social	<ul style="list-style-type: none">Necesidades y expectativas de la comunidad.Matriz de actores sociales.Normatividad aplicable.	P	Identificar necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none">Plan de gestión social y sus programas.	<ul style="list-style-type: none">UsuarioComunidadÁrea de influencia directa.Proceso de Gestión Social
<ul style="list-style-type: none">Proceso de Gestión Social	<ul style="list-style-type: none">Plan de gestión social y sus programas.	P	Diseñar presupuesto para la gestión social.	<ul style="list-style-type: none">Presupuesto aprobado.	<ul style="list-style-type: none">Proceso de Gestión SocialProceso de Gestión Administrativa y Financiera
<ul style="list-style-type: none">Proceso de Gestión SocialProceso de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none">Escenarios internos y externos del proceso	P	Identificar los riesgos y oportunidades del proceso	<ul style="list-style-type: none">Matriz de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none">Proceso de Gestión SocialProceso de Gestión de Calidad

PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Interventoría Contraloría Proceso de Gestión Social 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades y expectativas de los grupos de interés Programas de gestión social Procedimiento de Atención de las PQRSFD Requisitos de interventoría y otras entidades de control 	H	Atender de manera oportuna e integral a la población intervenida por la ejecución de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de intervenciones realizadas Trazabilidad de gestión de correspondencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Interventoría, contraloría y alcaldía Solicitante de PQRSFD Proceso de Gestión Social
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Social 	<ul style="list-style-type: none"> Plan y programas de gestión social Presupuesto aprobado 	H	Desarrollar plan y programas de gestión social.	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Social
<ul style="list-style-type: none"> Interventoría Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta percepción de los usuarios. Indicadores de gestión. Matriz de PGRSFD. Presupuesto aprobado. 	V	Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de percepción al usuario. Formato de recepción PQRSFD PQRSFD tramitadas y cerradas. Resultados indicadores de gestión. Plan de mejora continua. Informe de gestión social. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Proceso de Gestión Social
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES

<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Social Proceso de Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y oportunidad de mejoras. Resultados de indicadores de gestión. Procedimiento de acciones correctivas y de mejora GC-PR-007 	A	Aplicar acciones correctivas y de mejora al proceso	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora. Información documentada actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión Social Proceso de Gestión de Calidad
--	--	----------	---	---	--

2. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS:

Documentos	Registros
GS-PR-001. Tratamiento de PQRSFD	GS-MR-002 Matriz de Actores Sociales
	GS-MR-001 Matriz de PQRSFD
	GS-MR-001 Recepción de PQRSFD

3. RECURSOS

Físicos	Humanos	Tecnológicos
Oficina	Coordinador Social	Equipos de computo
Puesto de trabajo con adecuadas condiciones de ventilación e iluminación		Conexión a internet
Espacio para trabajo individual y en equipo		
Papelería y elementos de oficina en general		

3. NORMATIVIDAD

Ver Normatividad en procesos

4. RIESGOS DEL PROCESO

Ver Matriz de riesgos del proceso

5. INDICADORES DEL PROCESO

Ver Cuadro de Mando del proceso

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable (cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Coordinadora Social

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Neibis Pino	Maryorie Mantilla – Jorge Martinez	Sandra Carbonell
Coordinadora Social	Asesores de calidad	Gerente General