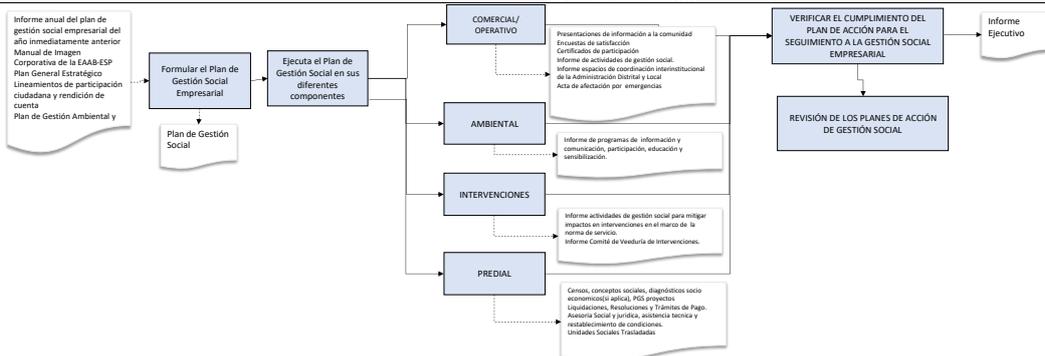


Objetivo del proceso	Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de la EAAB con diversos grupos de interés a través de actividades de información, comunicación, educación y participación, aportando a la sustentabilidad de la gestión integral del agua y sus ecosistemas asociados, en los servicios de gestión comercial, predial, ambiental, acueducto y alcantarillado.	Lider del Proceso	Gerente Corporativo de Servicio al Cliente Director de Gestión Comunitaria
Alcance del proceso	Inicia con la formulación del Plan de Gestión Social Empresarial y finaliza con la evaluación del cumplimiento del mismo.		

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	CLIENTE			
EXTERNO	INTERNO					EXTERNO	INTERNO		
PLANEAR									
	Proceso Gestión Social	Informe anual del plan de gestión social empresarial del año inmediatamente anterior	FORMULAR EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL Definición de las estrategias y actividades a desarrollar en el plan de gestión social empresarial para cada uno de sus componentes que apoyan a los servicios de gestión comercial, predial, ambiental, acueducto y alcantarillado	Plan de Gestión Social Empresarial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas 1-5 Dirección Gestión Comunitaria Dirección de Gestión Predial Gerencia Corporativa ambiental Dirección de Gestión ambiental del sistema hídrico		Proceso Servicio de Acueducto		
	Proceso Gestión de Comunicaciones	Manual de Imagen Corporativa de la EAAB - ESP.							Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial
	Proceso Dirección Estratégico y Planeación	Plan General Estratégico Lineamientos de participación ciudadana y rendición de cuentas							Proceso Gestión Comercial
Autoridades Ambientales	Proceso Gestión Ambiental	Plan de Gestión Social - Ambiental							Proceso Gestión Ambiental
	Proceso Gestión Predial	Plan de Gestión Social - Predial							Proceso Dirección Estratégico y Planeación
HACER									
	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial	EJECUTAR EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL EN EL COMPONENTE COMERCIAL/ OPERATIVO Realizar actividades de gestión social en los procesos comerciales y operativos dirigidos a los usuarios de las zonas de servicio 1 a 5, garantizando la prevención y el manejo de los impactos derivados por las acciones de tipo operativo y comercial que desarrolla la EAAB-ESP.	Listas de asistencia	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Usuarios	Proceso Servicio de Acueducto		
	Proceso Gestión Social	Requerimientos de las ARS		Ayudas de memoria	Gerencias de zonas	Comunidad		Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	
				Registros fotográficos	Dirección Gestión Comunitaria			Proceso Gestión Comercial	
				Presentaciones de información a la comunidad					
				Encuestas de satisfacción					
				Certificados de participación					
				Informe de actividades de gestión social en los procesos comerciales y operativos.					
				Informe espacios de coordinación interinstitucional de la Administración Distrital y Local					
				Acta de afectación por emergencias.					
	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial		EJECUTAR EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL -COMPONENTE AMBIENTAL Consiste en la ejecución de las actividades requeridas para Desarrollar programas de gestión socioambiental en el marco de las intervenciones que se adelantan para la recuperación y sustentabilidad del sistema hídrico y el saneamiento ambiental, a través de programas de información y comunicación, participación, educación y sensibilización.	Informe de programas de información y comunicación, participación, educación y sensibilización.	Gerencia Corporativa Ambiental Dirección de Gestión ambiental del sistema hídrico	Comunidad	Proceso Gestión Ambiental	
	Proceso de Gestión Ambiental	Requerimientos de las ARS Programas de información y comunicación, participación, educación y sensibilización.			Gerencia de Servicio al Cliente (Zonas y Dir. Gestión Comunitaria) Gerencia Corporativa de Sistema Maestro				
	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial	EJECUTAR EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL - COMPONENTE INTERVENCIONES Realizar actividades de gestión social para mitigar impactos en intervenciones en el marco de la norma de servicio (NS 038) de la EAAB.	Informe actividades de gestión social para mitigar impactos en intervenciones en el marco de la norma de servicio. Informe Comité de Veeduría de Intervenciones.	Gerencia Servicio al Cliente Gerencias de zonas Dir. Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa de Sistema Maestro	Comunidad	Proceso Servicio de Acueducto		
Usuarios (Áreas ejecutoras de proyectos-cliente interno ARS)		Requerimientos solicitud de asesoría y acompañamiento del componente social					Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial		
	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial	EJECUTAR EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL - PREDIAL Consiste en la ejecución de las actividades definidas en el plan de gestión social predial, requeridas para la adquisición y administración de predios y que se ejecutan de manera detallada en el proceso de Gestión Predial. El componente social incluye actividades en las fases de: Etapa preliminar y estudios previos, enajenación voluntaria y/o expropiación y mantenimiento, en las cuales se realiza asesoría técnica-social y aplicación en campo de los instrumentos sociales y económicos definidos en la ley.	Censos, conceptos sociales, diagnósticos socio económicos (si aplica), PGS proyectos Liquidaciones, Resoluciones y Trámites de Pago, Asesoría Social y jurídica, asistencia técnica y restablecimiento de condiciones. Unidades Sociales Trasladas	Dirección Bienes Raíces	Comunidad (Unidades sociales identificadas en el corredor de obra)	Proceso Gestión Predial		
	Proceso de Gestión Predial	Requerimientos de las ARS para adquisición predial y soportes sociales Declaratoria de utilidad pública, oferta de compra, recursos, Avalúos							
VERIFICAR									
	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL Aplica las herramientas de seguimiento a la gestión social empresarial para facilitar el control en el desarrollo del plan de gestión social empresarial y la toma de decisiones.	Informe ejecutivo de gestión	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas 1-5 Dirección Gestión Comunitaria Gerentes de Zonas Director de Gestión Comunitaria Director de Gestión Predial Director de Gestión ambiental del sistema hídrico		Proceso Servicio de Acueducto		
								Proceso Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	
								Proceso Gestión Comercial	
							Proceso Gestión Ambiental		
ACTUAR									

	Proceso Gestión Social	Plan de Gestión Social Empresarial	REVISIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Revisión del planes de acción y definir las mejores prácticas de cada subproceso	Ajuste a los planes de acción	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas 1-5 Dirección Gestión Comunitaria Gerentes de Zonas Director de Gestión Comunitaria Director de Gestión Predial Director de Gestión ambiental del sistema hídrico	Proceso Gestión Social
OBSERVACIONES						
<p>Los indicadores que demuestran el cumplimiento, eficacia y eficiencia del proceso se encuentran en < Aplicativo APA ></p> <p>Los riesgos y oportunidades identificados en el proceso en los diferentes enfoques del SUG se encuentran en la < Matriz Integral de riesgos ></p> <p>El marco legal y normativo aplicado al proceso se encuentra en < Matriz de requisitos legales y normativos (normograma) >.</p> <p>Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención Documental < TDRD ></p> <p>La propiedad planta y equipo se encuentran en < Inventario de Propiedad planta y equipo ></p> <p>Sistemas de información internos: (Listar los que utiliza el proceso) ARGIS, SAP, Excel, Pagina WEB, Intranet Notes Lotus</p> <p>Sistemas de información externos: (Listar los que utiliza el proceso)</p>						
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha	Descripción del cambio					Versión
15/12/2023	Se actualiza caracterización al nuevo formato, se incluye representación gráfica y validación del documento.					2
30/1/2019	Se requiere realizar la actualización de la caracterización por alineación con el plan estratégico actual e incorporación del componente social de los procesos: Gestión Ambiental, Servicio Acueducto, Servicio Alcantarillado y Gestión Predial. Se deja versión 01 por cambio en el mapa de procesos a la versión 5					1
29/2/2016	Actualización					4
	Elaboración		Revisión		Aprobación	
Nombre	Miguel Angel Sarmiento Remolina		Helmut Eduardo Aili Cuadros		Alex Fabian Santa López	
Cargo	Profesional Especializado		Director		Gerente	
Área	Gestión Comunitaria		Gestión Comunitaria		Gerente Corporativo de Servicio al Cliente	
Fecha (dd/mm/aaaa)	11/12/2023		13/12/2023		15/12/2023	