PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA SOCIAL

SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE NEIVA TRANSFEDERAL S.A.S.

HERNANDO JOSUÉ BENAVIDES VANEGAS

GERENTE TRANSFEDERAL S.A.S.

1. OBJETIVO:

Realizar visitas personalizadas a cada unidad socia de la Zona de Influencia Directa recepcionando y resolviendo peticiones en general acerca de las obras de los diferentes tramos que interviene el Sistema Estratégico de Transporte Publico de Neiva – SETP Transfederal SAS, en cumplimiento al plan de acción del Área Social y Gestión Predial de la entidad.

2. ALCANCE:

Este procedimiento tiene como alcance a todo el personal de apoyo a la gestión social que hace parte del área social y gestión predial del SETP Transfederal SAS.

RESPONSABLE:

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el líder del proceso del Área de Social y Gestión Predial y/o responsables sociales por cada fase que han sido designados por el líder.

3. DEFINICIONES

Asistencia Social: consiste en atender los diferentes problemas que aquejan a aquellas unidades sociales que se encuentran en las zonas de influencia directa de las obras que interviene el SETP Transfederal SAS.

Unidad Social: Se entiende por Unidad Social las personas naturales o jurídicas, con vínculos o no de consanguinidad que guardan relación de dependencia legal, física o económica respecto del inmueble requerido para la construcción de las obras del Sistema de Transporte.

Unidad Social Económica (USE): que diferencia entre quienes perciben una renta por arriendo y quienes desarrollan una actividad económica de carácter formal o informal.

Unidad Social Arrendataria (USA): Puede ser cualquiera de las US definidas, excepto la USE rentista. El subarriendo es una figura jurídica por la que un arrendatario (inquilino) alquila la vivienda que él tiene arrendada, o parte de esa vivienda, a un tercero; el arrendatario se convierte así en subarrendador o arrendador del nuevo inquilino.

Unidad Social Subarrendataria (USSA): Es la unidad social a la cual se le ha alquilado la vivienda, o parte de esta, por la unidad social arrendataria podrán tener los mismos derechos de las Unidades Sociales Arrendatarias, siempre y cuando sean autorizadas por el comité de reasentamientos del Ente Gestor.

Unidad Social Socioeconómica (USSE): Constituida por una US hogar que adicionalmente desarrolla actividad económica (rentista o actividad económica). En estos casos aplican los reconocimientos para ambas modalidades de US.

Unidad Social Anticrética (USAN): Es la unidad social que ocupa un inmueble para residencia o para desarrollar una actividad económica, en virtud de un contrato de anticresis verbal o escrito suscrito con el propietario del predio/inmueble.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

El día quinto de cada semana, los responsables de cada fase desde la perspectiva social, deberán realizar el cronograma de actividades para la próxima semana, con el fin de que todo el equipo de apoyo de gestión social reconozca sus actividades en cumplimiento a sus obligaciones.

Las asistencias sociales deberán ser programadas cada 15 días (2 veces al mes). Con el fin de que en la primera visita personalizada a cada Unidad Social se recopile y se atienda hacia la inquietud o queja y en la segunda visita sea resuelta a satisfacción de las partes. Sin embargo, si la petición puede resolverse de inmediato, se realizará con la debida gestión del social de apoyo, comunidad y contratista e interventoría.

Para el cumplimiento de esta actividad, el apoyo social del área, deberá realizar trabajo de campo por los tramos en donde se intervendrá vías en el marco del Sistema Estratégico de Transporte Publico de Neiva y visitar a cada unidad social (Unidad Social Hogar, Económica, Socioeconómica, Etc.) registrando cada inquietud, duda o queja en el formato de acta de reunión, anotando nombre y apellidos del peticionario, dirección de la vivienda y posterior a ello su solicitud, al finalizar se hará firmar al peticionario y firmara el personal a cargo de la actividad, como compromiso de la inquietud recibida

Dicha petición que no fue resuelta de inmediato se le dará el trámite de informarla mediante correo electrónico al responsable de fase, para que este gestione su respuesta dependiendo de la temática de la solicitud y sea solucionada en el menor tiempo posible.

En la segunda visita personalizada de asistencia social durante el mes, el apoyo social llevara la solicitud solucionada que no pudo ser resuelta de inmediato, esta solicitud se dará de manera verbal y escrita y al peticionario se le hará firmar el formato de acta de reunión, evidenciando que recibió la visita de asistencia social en su vivienda.

5. TABLAS DE PROCEDIMIENTOS

6.1. Contratos de Prestación de Servicio, Suministro, Consultoría, Obra e Interventoría

Actividad	Responsable	Registro	Observación y/o Punto de Control
1. Diligenciar el cronograma de actividades semanales Diligencia el formato necesario para elaborar el cronograma de actividades semanales y así programar las asistencias sociales. **Nota**: Se debe levantar acta de la reunión para elaboración del cronograma semana.	Contratistas responsables sociales por fase	Formato Acta de reunión o Comité / Formato de cronograma de actividades semanales	**X**
2. Divulgación del cronograma al apoyo social Posterior a la culminación de la elaboración del cronograma de actividades sociales, se procede a divulgarlo mediante massmedia[1] para que el apoyo social cumpla con las actividades sociales.	Contratistas responsables sociales por fase	N/A	**X**
3. Inicio de la asistencia social El apoyo social se dirigirá a campo según la fecha, lugar y hora programado por el responsable de la fase, para lo cual se tendrá en cuenta el formato de acta de reunión, con el fin de registrar casa a casa todas aquellas inquietudes de la comunidad.	Apoyo social / Responsable de social por fase	Formato de asistencia social.	**X**

[1] Masmedia: canales de información de plataformas de redes sociales.

Actividad	Responsable	Registro	Observación y/o Punto de Control
4. Registro de inquietudes en el formato de acta El apoyo social responsable del acta será el encargado de diligenciar el formato de acta de reunión, en donde registrará las inquietudes de la siguiente manera: Nombre y apellidos del peticionario, Dirección de la vivienda y seguido a ello el registro de la solicitud.	Apoyo social	Formato de asistencia social	**X**
5. Respuesta de la solicitud en campo Las solicitudes que puedan ser resueltas en campo o de inmediato se realizaran siempre y cuando se tenga la información clara, expuesta por los sociales del contratista o de interventoría y la solicitud quedara cerrada con firma del peticionario.	Apoyo Social	Formato de asistencia social	**X**
6. Respuesta de la solicitud en oficina Si la solicitud no pudo resolverse en campo, esta se tramitará en las oficinas del SETP, con ayuda del área de infraestructura. Para lo cual el apoyo social informará al responsable sobre las solicitudes enviándolas al correo corporativo de este y el responsable se encargará de gestionar para dar respuesta dentro de la próxima visita(15dias).	Apoyo Social / Responsable Social por fase.	Oficios	**X**
7. Solución a petición recepcionada Cuando la solicitud haya surtido la gestión pertinente y se tenga la solución el responsable social por fase se encargará de trasmitírsela al apoyo social para que en la visita programada se encargue de comunicarla al peticionario	Apoyo Social / Responsable Social por fase.	Formato de asistencia social	**X**
8. Confirmación de satisfacción de la solicitud El apoyo social se dirigirá a campo y le dará la información al peticionario y este deberá firmar el acta a satisfacción de la solución que se le gestiono.	Apoyo Social / Responsable Social por fase.	Formato de asistencia social	**N/A**

Actividad	Responsable	Registro	Observación y/o Punto de Control
9. Entrega de actas El acta de la actividad deberá ser entregada al responsable social por fase, para que este la archive y sea organizada según ley de archivo implementada por el SETP Transfederal SAS.	Apoyo Social / Responsable Social por fase.	Formato de asistencia social.	**N/A**

6. REGISTROS Y DOCUMENTOS

CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE CREACIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O FORMATO	ESTADO
FR-GAF-47	1	06/09/2019	FORMATO ACTA DE REUNION	ACTIVO
FR-GSP-01	1	06/09/2019	FORMATO DE ASISTENCIA SOCIAL	ACTIVO
FR-GSP-03	1	06/09/2019	FORMATO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMANALES	ACTIVO

7. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	06/09/2019	Creación del documento

8. APROBACIONES:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Hernando Durán Ramírez	Nombre: Mónica del Pilar Caviedes Chavarro	Nombre: Hernando Josué Benavides Vanegas
Proceso: Apoyo a Gestión de Planificación Estratégica.	Proceso: Área Social y Gestión Predial	Gerencia