

	INSTRUCTIVO GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO	GOP-IN-02
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	20/01/2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	21/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

1. OBJETIVO:	Establecer la metodología a aplicar por Gestión Social de la empresa SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P, en la ejecución de actividades de campañas de educación y formación que hacen parte del público objetivo definido en el área de prestación de servicio declarada empresarialmente
2. ALCANCE:	Inicia desde la identificación del público objetivo a efectuar el evento o campaña, hasta cumplida la actividad
3. RESPONSABLE:	Director de operaciones Gestora social Auxiliar de gestión social
4. DEFINICIONES:	Atención y respuesta a PQR's: Son aquellas PQR's que ingresan al área de gestión social, en tiempo y fecha estimado por el área de atención al cliente. Al momento de recibir el documento, se determina que característica tiene (petición, queja o reclamo), de acuerdo a lo anterior se analiza si se accede o no a la PQR. Comunidad: Grupo de seres humanos con necesidades comunes, agrupadas en un área geográfica determinada. Jornadas de información: Evento que se realiza con la comunidad con el objetivo de dar información de los servicios de la empresa, responder solicitudes de clientes de manera haya contacto directo con los usuarios. Es la intervención social y operativa con la participación activa e integración de la comunidad para garantizar el éxito de las actividades del trabajo realizado. Instalación de Vallas Educativas: Las Vallas Educativas son letreros con un mensaje alusivo al cuidado del medio ambiente y la Ley 1801 del código de Policía Nacional. Informe: Consignación escrita que contiene los resultados de las actividades realizadas Jornadas de recolección de inservibles: Las jornadas de recolección de inservibles tienen como objetivo recoger aquellos residuos que por sus dimensiones no pueden ser transportados por un compactador. Recuperación de Puntos Críticos: Son jornadas que consiste en intervenir un punto de arrojo clandestino afectado por residuos de la construcción y residuos sólidos, de tal manera que impactan la prestación del servicio y la comunidad.

5. CONTENIDO

Fortalecer las relaciones entre empresa – comunidad y entidades públicas y privadas, mediante el acercamiento y realización de campañas socio ambientales que apunten a la gestión adecuada de residuos sólidos y buenas prácticas de aseo en los municipios de prestación de servicio. Algunas de las estrategias de intervención son:

Programas institucionales (Obedecen a estrategias particulares de la empresa y los municipios) Jornadas de recolección de inservibles
Jornadas de información
Recuperación de puntos críticos
Jornadas de siembra
Campañas educativas
Ser Ambiental a tu barrio
Instalación de vallas educativas

	INSTRUCTIVO GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO	GOP-IN-02
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	20/01/2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	21/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

Para cada estrategia se debe realizar y documentar la siguiente información:

Planear:

Identificar el tipo de actividad a realizar (siendo ésta solicitada a través de PQR, comunicado, e-mail o programada por la gestora social con la aprobación del director operativo)

Revisión y análisis de la solicitud a nivel interno incluyendo presupuesto, recursos humanos y materiales

Comunicación con el cliente (e-mail, y/o telefónico)

Realizar la programación en el Cronograma de Actividades semanal de Gestión Social.

Permanentemente se debe alimentar y actualizar la Base de Datos Gestión Social, con el objetivo de consolidar el listado de líderes comunitarios y partes interesadas.

Hacer:

Consolidar bases de datos de líderes comunales y sectoriales.

Ejecutar actividades de gestión social.

Desarrollar actividades orientadas al cumplimiento del PGIRS de cada municipio y Programa de Prestación de Servicio.

Consolidar informe mensual de actividades.

Ejecutar las actividades de las campañas educativas y de promoción.

Atención de PQR de las comunidades.

Socialización de horarios y frecuencias de recolección.

Atender la solicitud de la comunidad y entidades.

Generación de documentos y formatos del proceso.

Realización de informes de gestión.

Durante la ejecución de actividades se recogen firmas de los asistentes con el formato de asistencia.

Cuando se hace entrega de material como Cestas, Vallas o Canecas entre otros elementos se debe firmar el formato Acta de entrega a la comunidad.

Verificar y Actuar:

Como evidencia del desempeño de la gestión social se debe generar el informe mensual en el cual se describan las actividades desarrolladas con evidencias fotográficas.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	20/01/2020	Yudi Paola Rodríguez	Versión original
2	16/04/2025	Leidy Stefania Trujillo Parra	Revisión, ajuste y actualización general del documento y se adiciona logo con razón social actual de la empresa.
3	21/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Leidy Stefania Trujillo Parra	Revisó: Andrés Felipe Restrepo
Aprobó: Andrés Felipe Restrepo	

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	INSTRUCTIVO GESTIÓN SOCIAL	CÓDIGO	GOP-IN-02
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	20/01/2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	21/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

COPIA CONTROLADA: SI ☒ NO ☐