

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Bogotá D.C., diciembre 2021

*Luz Amanda Camacho Sánchez
Directora General*

*Francisco José Ayala Sanmiguel
Jefe Oficina Asesora de Planeación*

Equipo de trabajo

Yesly Alexandra Roa, Asesora de la Dirección General

Jazmín Karime Flórez Vergel, Oficina Asesora de Planeación

Kelly Garay Moreno, Profesional contratista en Participación Ciudadana, Dirección General

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE.....	4
3. OBJETIVOS	5
I. OBJETIVO GENERAL.....	5
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4. PRINCIPIOS	5
5. FASE DE PLANEACIÓN	5
ETAPA 1- Identificación de Grupos de Interés	5
ETAPA 2 – Priorización de Grupos de Interés	6
ETAPA 3 – Modelo de relacionamiento con los Grupos de Interés	7
6. FASE DE IMPLEMENTACIÓN	8
7. FASE DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	12

1. INTRODUCCIÓN

Para la entidad el modelo de relacionamiento de Grupos de Interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, hace parte de la fase de planeación en el ciclo de gestión de la función pública, este documento se crea a partir de las estrategias implementadas por parte de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana como respuesta a la necesidad que tiene la Unidad de relacionarse con cada uno de sus actores relevantes bajo un modelo que atienda de manera particular sus expectativas y necesidades.

De manera que, en primer lugar, se realizó la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con cada uno de los procesos de la entidad, a partir de las variables de desagregación de la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del 2019* del Departamento Nacional de Planeación. Posteriormente, se priorizó los grupos de interés tanto internos como externos de acuerdo con el Principio de Inclusividad de la Norma AA1000 ejercicio que permitió identificar en el nivel 1 diez (10) grupos de interés como prioritarios y en el nivel 2 se asoció cada uno de los actores que los conforman.

Finalmente, y como resultado del ejercicio anterior se crea este mecanismo de relacionamiento con el fin de priorizar los temas de interés, las expectativas e intereses que tiene cada grupo hacia la UAESP y el propósito del relacionamiento de la entidad con el grupo. Para el logro de esta finalidad, se hace importante establecer los mecanismos de diálogo y los canales de comunicación que permitan una relación de doble vía, transparente y clara con cada uno de los responsables del relacionamiento.

Se consideran 3 fases para el desarrollo de este modelo, el primero se centra en la planeación del modelo de relacionamiento, la segunda es de implementación que está a cargo de los responsables del relacionamiento y finalmente su seguimiento y control. Este documento se centra en la fase de planeación.

Este modelo resulta importante para la Unidad, ya que permite seguir fortaleciendo la relación de la UAESP con sus grupos reconociendo que estos pueden influir en la gestión de la entidad y que así mismo la entidad desde su misionalidad influye en ellos, motivo este por el que se busca crear valor y alcanzar los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

El Modelo de relacionamiento impacta todos los procesos de la entidad, y se identifica por cada grupo de interés priorizado el responsable de su relacionamiento, de manera que se atiendan las necesidades y expectativas de los actores identificados. Su actualización se realizará de acuerdo con el contexto del territorio o decisiones que representen algún cambio en los grupos priorizados.

3. OBJETIVOS

I. OBJETIVO GENERAL

Orientar a la UAESP en el relacionamiento que debe tener con los grupos de interés identificados y priorizados, con el fin de garantizar una gestión sostenible que cree valor social, económico y ambiental, reconociendo su importancia para la toma de decisiones de la Unidad.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los intereses de los grupos priorizados y sus expectativas para lograr un relacionamiento que permita un mejor desempeño institucional, reconociendo los mecanismos de diálogo y los responsables del relacionamiento.
2. Generar anualmente un plan de acción para atender las necesidades, expectativas y temas priorizados de los grupos de interés identificados en la Matriz del Modelo de Relacionamiento.
3. Abordar una de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, con relación al objetivo estratégico 2, Participación Ciudadana.

4. PRINCIPIOS

Transparencia: Principio que fortalece la buena gobernanza de la Unidad y permite un equilibrio entre la gestión pública y los intereses de los grupos priorizados con relación al acceso a la información y la toma de decisiones de la entidad, especialmente si pueden llegar a ocasionar afectaciones en la sociedad y/o el medio ambiente.

Rendición de cuentas: Se basa en el principio de transparencia, y resulta ser uno de los mecanismos de diálogo de mayor alcance con los grupos de interés debido a la relevancia que tiene al constituirse como un elemento de participación a través del cual se da garantía a los derechos de los actores.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Respetar, considerar y dar respuesta a los intereses específicos que tiene cada uno de los grupos de interés priorizados, reconociendo la importancia de los temas materiales.¹

5. FASE DE PLANEACIÓN

ETAPA 1- Identificación de Grupos de Interés

La UAESP realizó la identificación y caracterización de los grupos de interés en la vigencia 2021 para todos los procesos de la Unidad a través de la matriz **Caracterización Usuarios y Grupos de Interés UAESP 2021** teniendo en cuenta los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se identifican las variables priorizadas en cuanto a la información que se requiere de los grupos para la prestación de los servicios, clasificadas en personas naturales y jurídicas². Este documento

¹ Guía de Responsabilidad social. ISO 26000.

² Caracterización usuarios, grupos de interés, necesidades y expectativas. UAESP, 2021.

puede ser consultado en el link: <https://www.uaesp.gov.co/content/caracterizacion-usuarios-y-grupos-intereses-la-uaesp-planeacion>.

Es importante señalar que, la caracterización de Usuarios y Grupos de Interés de la UAESP se encuentra articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG definido por el Gobierno Nacional, los lineamientos de la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del 2019* del Departamento Nacional de Planeación.

ETAPA 2 – Priorización de Grupos de Interés

Posterior a la identificación de los grupos de interés, y los resultados obtenidos por cada uno de los procesos, se priorizó los grupos en dos niveles atendiendo el Principio de Inclusividad de la norma AA1000, de manera que en el nivel 1 se priorizaron 10 grupos de interés y el segundo nivel cada uno de los actores que lo conforman.

Principio de inclusividad: La inclusividad es identificar activamente a los grupos de interés permitiendo su participación en el establecimiento de temas de sostenibilidad relevantes para la organización y desarrollar una respuesta estratégica hacia ellos.

La Inclusividad es más que un proceso de participación de los grupos de interés. Es el compromiso de una organización de ser responsable ante sus grupos de interés y permitir su participación en la identificación de temas relevantes de sostenibilidad y sus soluciones.³

Este principio se desarrolla desde una comprensión integral de:

- Quiénes son sus grupos de interés
- Sus necesidades y preocupaciones
- Impacto (donde el impacto representa una influencia significativa) de sus estrategias y operaciones en los grupos de interés

³ Norma AA1000. Principios de Accountability.

Gráfica 1, Grupos de Interés UAESP



Fuente: UAESP 2021.

ETAPA 3 – Modelo de relacionamiento con los Grupos de Interés

Considerar las opiniones de los grupos de interés y priorizar los temas que se abordan con cada uno de ellos, permite la toma de decisiones de manera consciente y de acuerdo con el alcance y misionalidad de la entidad. Este modelo permite entender que hay una corresponsabilidad entre las partes si se quiere una participación efectiva en la que se pueda fortalecer las prácticas responsables de la UAESP.

Con el fin de establecer la relación con cada uno de los grupos, se realizó una matriz en la que se describe por cada uno de los actores, la siguiente información:

1. Temas de interés priorizados
2. Interés / Expectativas por parte de los grupos de interés o partes interesadas.
3. Objetivo / Propósito del relacionamiento
4. Mecanismos de diálogo y canales de comunicación
5. Responsable del relacionamiento

6. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Con el fin de lograr un efectivo relacionamiento de los Grupos de Interés, se considera la fase de implementación como una de las etapas que se deben surtir para lograr el objetivo trazado con cada uno de los actores priorizados en matriz de relacionamiento. Esta función está a cargo de las Subdirecciones misionales, oficinas asesoras, equipos de trabajo y/o funcionarios delegados como responsables del relacionamiento.

Gráfica 1: Modelo de Relacionamiento Grupos de Interés UAESP

MODELO DE RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS UAESP						
	Grupo de Interés	Temas de interés priorizados	Interés/ Expectativa priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Responsable del relacionamiento
1	Recicladores	<ul style="list-style-type: none"> * Concertar las acciones afirmativas en favor de la población recicladora. * POT * Regularización de las ECAS * Modificación decreto 596 * Industrialización y/o transformación de materiales. * Formulación de proyectos para el IAT y el fondo de incentivos de la UAESP. * Centro transitorio de Carreteros 	<ul style="list-style-type: none"> * Servicios prestados por la UAESP con relación al plan de inclusión y adopción de medidas en relación con su oficio "tendiente al mantenimiento y fortalecimiento de la actividad que han venido desarrollando a través del tiempo". * Acciones realizadas por la UAESP para dignificar su labor y reconocimiento de la misma. * Concertar las acciones afirmativas en favor de la población recicladora. * Mejorar sus condiciones de vida 	<ul style="list-style-type: none"> * Dignificar la labor de los recicladores de oficio * Dar cumplimiento a las acciones afirmativas ordenadas en el Auto 275 de 2011 de la Corte Constitucional. * Establecer una relación de confianza entre la UAESP y los recicladores * Fortalecimiento de las organizaciones de recicladores 	<ul style="list-style-type: none"> * Oficina de servicio al ciudadano * Ventanilla de atención al reciclador * Mesa Distrital de recicladores * Mesas de trabajo * Ferias institucionales * Audiencia pública de Rendición de Cuentas * Página web * Consultas ciudadanas * Platafotma SDQS * Equipo territorial de la Subdirección de Aprovechamiento 	*Subdirección de Aprovechamiento
2	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión interinstitucional * Normativa * Plan de Desarrollo * Lineamientos, estrategias y protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de marco normativo * Proponer iniciativas innovadoras de acuerdo con la misionalidad de la entidad * Fortalecimiento de la oferta, gestión e imagen institucional * Fortalecimiento del Gobierno Corporativo * Cumplimiento de lineamientos, estrategias y protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecimiento del Gobierno Corporativo * Contribuir al desarrollo de lineamientos y formulación de políticas públicas * Fortalecer el relacionamiento interinstitucional y el trabajo articulado con las entidades a nivel distrital y nacional. * Atender lineamientos gubernamentales * Dar cumplimiento a normativa vigente y 	<ul style="list-style-type: none"> * Espacios interinstitucionales * Mesas de trabajo y/o reuniones * Página web * Comunicaciones oficiales * Consejos de Gobierno 	* Dirección general

MODELO DE RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS UAESP						
	Grupo de Interés	Temas de interés priorizados	Interés/ Expectativa priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Responsable del relacionamiento
				principios gubernamentales		
3	Autoridades de regulación y control	<ul style="list-style-type: none"> * Atención y respuesta a requerimientos * Informes de gestión y avance * Implementación de Políticas Públicas 	<ul style="list-style-type: none"> * Comportamiento transparente, ético e integro * Cumplimiento de principios y normas * Cumplimiento a la garantía de la prestación de servicios * Control y seguimiento a la UAESP como entidad pública * Control político * Control social 	<ul style="list-style-type: none"> * Mantener de manera transversal y estratégica relaciones políticas, en el marco del cumplimiento de una gestión eficiente. * Mantener un diálogo permanente y eficaz resaltando la oportuna prestación del servicio y la adecuada gestión de residuos * Dar cumplimiento a normativa vigente y principios gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicaciones oficiales * Correo electrónico * Reuniones * Citaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección general * Oficina de control interno * Oficina asesora de planeación * Subdirección de asuntos legales * Subdirecciones misionales
4	Servidores públicos UAESP	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión del talento humano en el ciclo de ingreso, desarrollo y retiro. * Articulación entre las dependencias para adelantar la gestión pública de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Crecimiento profesional y personal * Desarrollo del Plan Institucional de Capacitación * Desarrollo del Plan de bienestar social e incentivos * Implementación y sostenibilidad del sistema de seguridad y salud en el trabajo * Fortalecimiento de las competencias laborales y comportamentales * Lineamientos de trabajo claros * Condiciones básicas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo * Garantía de cumplimiento de los derechos laborales * Equilibrio entre la calidad de vida personal y laboral * Gestión de cultura organizacional basada en la integridad, ambientes incluyentes, diversos, 	<ul style="list-style-type: none"> * Respeto y promoción de los derechos laborales * Mejoramiento de la gestión y desempeño institucional * Procesos de vinculación transparente * Participación en los objetivos misionales * Contribuir al cumplimiento de la política Pública de Gestión Integral del Talento Humano * Mejoramiento de la gestión y desempeño individual 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitaciones * Correos masivos * Intranet * Mesas de trabajo * Correo electrónico * Comités * Rendición de cuentas a nivel interno * Acompañamientos individuales * Plataformas de comunicación en línea * Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> * Subdirección Administrativa y financiera - Talento Humano * Subdirección de asuntos Legales - Contratación

MODELO DE RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS						
UAESP						
	Grupo de Interés	Temas de interés priorizados	Interés/ Expectativa priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Responsable del relacionamiento
			seguros y libres de discriminación			
5	Concesionarios/ Operadores / Interventores	<ul style="list-style-type: none"> * Condiciones contractuales bajo principio de transparencia * Cumplimiento de las condiciones del servicio * Equilibrio económico 	<ul style="list-style-type: none"> * Operación y prestación de servicios * Potencializar su imagen corporativa * Mantener una comunicación fluida para atender necesidades y requisitos con la entidad * Claridad en el acceso a la información de acuerdo con la modalidad contractual * Transparencia en la contratación 	<ul style="list-style-type: none"> * Prestación del servicio en óptimas condiciones y calidad * Trabajar articuladamente bajo los principios y lineamientos de la UAESP * Cumplimiento del marco legal * Potencializar proyectos ambientales * Mejora continua de sistemas de gestión (calidad, ambiental, energética) * Optimizar procesos * Atender las necesidades de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Correo electrónico * Reuniones * Documentos contractuales * Comunicaciones oficiales 	<ul style="list-style-type: none"> * Supervisor designados por la UAESP
6	Aliados estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> * Aunar esfuerzos interinstitucionales * Fortalecer la gestión pública de la Entidad * Revisión de lineamientos, estrategias y/o protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> * Fomentar su desarrollo integral * Representar y defender intereses comunes * Oferta institucional * Articulación interinstitucional 	<ul style="list-style-type: none"> * Articular las acciones interinstitucionales * Gestionar la Responsabilidad Social de la entidad * Contribuir al desarrollo de lineamientos y políticas públicas * Potencializar las acciones de la UAESP * Gestión de recursos * Contribuir a los ODS 	<ul style="list-style-type: none"> * Mesas de trabajo * Ferias interinstitucionales * Página web * Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> * Subdirecciones misionales * Cooperación internacional o quien haga sus veces * Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social * Asesor (a) de cultura ciudadana
7	Comunidad área de influencia	<ul style="list-style-type: none"> * Oferta institucional * Veeduría ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> * Establecer mayor cercanía y comunicación * Cumplimiento de las obligaciones por parte del operador * Recibir oferta institucional * Respeto y no vulneración de Derechos Humanos y ambientales * Incidir en la toma de decisiones de la UAESP * Ejercer veedurías ciudadanas sobre la operación 	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecer la relación bajo la confianza, el respeto y la cercanía * Potencializar las acciones de la UAESP desde sus dimensiones sociales y ambientales * Reconocer los aportes y opiniones de la comunidad de área de influencia para la toma de decisiones de la entidad * Responder a las necesidades del territorio identificadas por la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Espacio de servicio al ciudadano * Mesas de trabajo y mesas de concertación * Ferias institucionales * Audiencia pública de rendición de cuentas * Página web * Redes sociales * Equipo territorial de las subdirecciones misionales * Periódico 	<ul style="list-style-type: none"> * Equipos de gestión social de subdirecciones misionales * Asesor (a) encargado de temas de gestión social y participación ciudadana o quien haga sus veces

MODELO DE RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS UAESP						
Grupo de Interés	Temas de interés priorizados	Interés/ Expectativa priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Responsable del relacionamiento	
8	Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> * Participación ciudadana * Cultura ciudadana * Garantía de la prestación de los servicios a cargo de la UAESP * Garantía de derechos 	<ul style="list-style-type: none"> * Acceso a la información de la entidad de manera fácil y oportuna * Comunicación transparente, accesible y de manera oportuna * Garantía del cumplimiento con la prestación de los servicios * Participar en los espacios institucionales de la UAESP * Ejercer control social * Acceder a la información pública * Cumplimiento del Plan de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> * Garantizar el cumplimiento de la prestación de los servicios * Implementar actividades de gestión social y cultura ciudadana * Dar a conocer la misionalidad y oferta de la UAESP * Escuchar y atender la diferentes necesidades, inquietudes y quejas que nos permitan mejorar la gestión insitucional * Establecer una relación de confianza * Generar cambios en los comportamientos y hábitos de la ciudadanía con relación al consumo responsable, manejo y disposición de residuos y cuidado del alumbrado público 	<ul style="list-style-type: none"> * Espacios del servicio ciudadano * Página web institucional * Redes sociales * Espacios de participación ciudadana propios e interinstitucionales * Consultas ciudadanas * Recorridos con la ciudadanía * Plataforma SDQS * Mesas de trabajo * Comunicaciones oficiales * Ferias institucionales * Diálogos ciudadanos * Rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> * Equipos territoriales de las subdirecciones misionales * Subdirección Administrativa y financiera - Servicio al ciudadano * Oficina Asesora de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales * Asesor (a) encargado de temas de gestión social y participación ciudadana o quien haga sus veces
9	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> * Condiciones contractuales bajo principio de transparencia * Cumplimiento de las condiciones del servicio y/o producto * Equilibrio económico 	<ul style="list-style-type: none"> * Claridad en el acceso a la información de acuerdo con la modalidad contractual * Oferta de servicios y/o productos * Apoyar la imagen corporativa * Mantener una comunicación fluida con la entidad * Fortalecimiento y desarrollo de proveedores * Transparencia en la contratación * Información y orientación respecto al trámite de cuentas de cobro y temas contractuales 	<ul style="list-style-type: none"> * Prestación del servicio contratado bajo principios éticos * Cumplimiento del marco legal * Cumplimiento de las obligaciones contractuales * Seguir lineamientos de la entidad con relación a buenas practicas en materia social y ambiental * Seguridad de la información * Eficiencia * Implementación de políticas que se extienda a terceros * Confiabilidad y oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Correo electrónico * Reuniones * Documentos contractuales * Comunicaciones oficiales 	<p>Según el proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Subdirección Administrativa y Financiera * Subdirecciones misionales * Oficina asesora de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales * TIC'S

MODELO DE RELACIONAMIENTO GRUPOS DE INTERÉS UAESP						
	Grupo de Interés	Temas de interés priorizados	Interés/ Expectativa priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Responsable del relacionamiento
10	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> * Suministrar información pertinente * Entrega de información objetiva * Relacionamiento eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> * Respeto por la libre expresión * Acceso a la UAESP como fuente primaria * Informar a la ciudadanía sobre los temas que competen a la UAESP * Mayor relacionamiento * Gestión de la entidad * Entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> * Informar el despliegue y desarrollo de las políticas públicas sectoriales. * Mantener una comunicación clara, transparente y respetuosa. * Responder a preguntas e inquietudes de manera directa para evitar desinformación. * Transmitir información a otros grupos de interés de la UAESP * Gestión de la imagen institucional y visibilidad de los logros de la gestión de la UAESP. 	<ul style="list-style-type: none"> * Página web * Comunicados, boletines y ruedas de prensa * Redes sociales * Correo electrónico * Eventos * Rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> * Oficina Asesora de comunicaciones y relaciones institucionales

Fuente: Construcción propia. UAESP, 2021.

7. FASE DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Con el fin de hacer seguimiento al modelo de relacionamiento, se deberán establecer acciones y/o estrategias a desarrollar por parte de cada uno de los responsables del relacionamiento que permita identificar cómo se puede atender los intereses de los grupos.

Para esto es importante las funciones de:

1. Oficina Asesora de Planeación: La OAP en calidad de Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana de la UAESP, se encargará de realizar el seguimiento al cumplimiento de los objetivos específicos y plan de acción del modelo de relacionamiento de la Unidad, los cuales se realizarán cada tres meses, en concordancia con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad en el marco de Plan de Acción Institucional.

Por lo que, primero se deberá construir el Plan de Acción, para que a través de este se realice el reporte de la información del modelo de relacionamiento para su efectivo seguimiento.