

MODELO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Unidad Administrativa
Especial de Servicios Públicos –UAESP

Enero 2023

Luz Amanda Camacho Sánchez
Directora

Alexandra Roa Mendoza
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Subdirectores y jefes de oficina

Fabián Fajardo Restrepo, Subdirector de Aprovechamiento (E)
Antonio Porras Álvarez, Subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza
Fredy Ferley Aldana Arias, Subdirector de Disposición Final
Ingrid Lisbeth Ramírez Moreno, Subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público
Rubén Darío Perilla Cárdenas, Subdirector de Administrativa y Financiera
Paola Andrea Manchego Infante, Oficina de Control Disciplinario Interno
Hermes Humberto Forero Moreno, Subdirector de Asuntos Legales
Julián Camilo Amado Velandia, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
César Mauricio Beltrán López, Jefe de Oficina TIC
Sandra Beatriz Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno

Equipo de trabajo

Kelly Johana Garay Moreno, Oficina Asesora de Planeación
Kelly Johanna Avila Ravelo, Oficina Asesora de Planeación

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	ALCANCE	5
4.	PRINCIPIOS	5
5.	FASE DE PLANEACIÓN	6
	ETAPA 1- Identificación de Grupos de Interés	6
	ETAPA 2 – Priorización de Grupos de Interés	6
	ETAPA 3 – Modelo de relacionamiento	13
6.	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	13
7.	SOCIALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN	22
8.	ACTUALIZACIÓN	22
9.	SEGUIMIENTO	22

1. INTRODUCCIÓN

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP el modelo de relacionamiento de Grupos de Interés, hace parte de la fase de planeación en el ciclo de gestión de la función pública, este instrumento se crea 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.

En primer lugar, para el año 2021 se realizó la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con cada uno de los procesos de la entidad; teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación (2019). 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 procesos 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 procesos responsables del relacionamiento y finalmente su seguimiento y control.

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. OBJETIVOS

2.1. 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.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Priorizar los grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP hasta en su tercer nivel.

- II. 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.
- III. Abordar una de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, con relación al objetivo estratégico 2, Participación Ciudadana.
- IV. Socializar modelo de relacionamiento de la entidad, con el fin de que los procesos lo conozcan, entiendan e incorporen en sus procedimientos y actividades.

3. ALCANCE

El Modelo de relacionamiento impacta todos los procesos de la entidad, y se identifica por cada grupo de interés priorizado el proceso responsable de su relacionamiento, de manera que se atiendan las necesidades y expectativas de las partes priorizadas. Su actualización se realizará de acuerdo con el contexto del territorio, decisiones que representen algún cambio en los grupos priorizados o en respuesta a una acción de mejorar o nuevos lineamientos.

4. PRINCIPIOS

Se debe tener en cuenta actualizar con el marco normativo vigente externo –(Constitución Política, leyes, jurisprudencia, plan de desarrollo, MIPG) e interno (PEI, lineamientos de Dirección Estratégico, Guía de Responsabilidad Social, se dejan aquí unos mínimos:

- **Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.
- **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 garantizan los derechos de los grupos de interés.
- **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 Teniendo en cuenta que la parte interesada, es una persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.²

¹ Guía de Responsabilidad social. ISO 26000.

² NTC ISO 31000:2018 Icontec

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 jurídicas³.

Este documento puede ser consultado en el link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/caracterizacion-usuarios>

En el 2022, se realizó una actualización al formato de identificación de variables el cual fue diligenciado por cada uno de los procesos de la entidad, como resultado de este ejercicio se realiza la actualización del documento Caracterización Usuarios y Grupos de Interés, necesidades y expectativas.

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

Se surte esta etapa, 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 primer nivel 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.⁴

Este principio se desarrolla desde una comprensión integral de:

- Quiénes son sus grupos de interés
- Sus necesidades

³ Caracterización usuarios, grupos de interés, necesidades y expectativas. UAESP, 2021.

⁴ Norma AA1000. Principios de Accountability.

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

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

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad realizó la priorización de sus grupos de interés hasta en el tercer nivel en la siguiente gráfica se identifican sus grupos en primer nivel:

Gráfica 1. Grupos de Interés UAESP



Fuente: UAESP 2021.

Las partes interesadas hasta tercer nivel son las siguientes:

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Recicladores	Organizaciones de recicladores inscritas en el RUOR Recicladores de oficio inscritos en RURO Carreteros inscritos en el RUCA	
Gobierno	Entidades públicas del Orden Nacional	Agencia Colombia Compra Eficiente

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

	Comisión Nacional del Servicio Civil
	Corporación Transparencia por Colombia
	Corporación Autónoma Regional - CAR
	Departamento Nacional de Planeación
	Despachos de la Rama Judicial
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN
	Ministerio de ambiente
	Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinTIC
	Ministerio de Trabajo
	Ministerio de Cultura
	Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME
Entidades públicas del Orden Distrital	Alcaldía Mayor de Bogotá
	Acueducto y Alcantarillado
	Aguas de Bogotá
	Alcaldías Locales
	Alta consejería de paz, víctimas y reconciliación
	Alta Consejería Distrital - TIC
	Archivo Distrital de Bogotá
	Caja de Vivienda Popular
	Catastro Distrital
	Departamento Administrativo de la Función Pública
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
	Departamento Administrativo Distrital de Espacio Público - DADEP
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

		Secretaría Distrital de Ambiente Secretaria Distrital de Desarrollo Económico Secretaría Distrital de Gobierno Secretaría Distrital de Hábitat Secretaría Distrital de Hacienda Secretaría Distrital de Integración Social Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Seguridad Secretaria Distrital Jurídica Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría Distrital de la Mujer
Autoridades de regulación y control	Órganos de control	Concejo de Bogotá Congreso de la República Contaduría General de la Nación Contraloría de Bogotá D.C. Contraloría General de la República Defensoría del Pueblo Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE Juntas Administradoras Locales – JAL (control político a presupuestos locales) Personería delegada para el sector Hábitat Personería Distrital Procuraduría General de la Nación Veeduría Distrital
		Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico-CRA Comisión Reguladora de Energía y Gas - CREG Corporación Autónoma Regional - CAR
		Superintendencia de Notariado y Registro

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Servidores Públicos UAESP	Funcionarios públicos	Carrera Administrativa
		Libre nombramiento y remoción
		Provisional
	Contratistas de prestación de servicios	Contratistas de prestación de servicios profesionales
		Contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión
Concesionarios/ Operadores Interventores	Operadores de servicio público de aseo	Aguas de Bogotá
		Área Limpia
		Bogotá Limpia
		Ciudad Limpia
		Limpieza Metropolitana S.A E.S.P - LIME
	Operador del servicio de alumbrado público	Enel Codensa
	Operador del Parque de Innovación Doña Juana	Biogás Colombia
		Centro de Gerenciamiento de Residuos Sólidos CGR S.A.
	Concesionario de los cementerios del Distrito	Concesionario Jardín de Luz y Paz
	Interventoría del servicio público de aseo	Consorcio Proyección Capital CPC
	Interventoría del Parque de Innovación Doña Juana	Unión Temporal Interventoría Doña Juana - Intern DJ
Interventoría del servicio de alumbrado público	Universidad Nacional de Colombia	
Interventoría de los cementerios del Distrito	Consorcio San Marcos 2021	
Aliados estratégicos	Academia	Escuela Superior de Administración Pública - ESAP
		Universidad Distrital
		Universidad Nacional Abierta y a Distancia
		Universidad Nacional de Colombia
		Universidad Pedagógica Nacional
	Industria y gremios	Asociación Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios-ALPAR
		Asociación Nacional de Alumbrado Públicos-ANAP
		Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones-ANDESCO

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

		Federación Nacional de Comerciantes-FENALCO
		Industriales Transformadores del Plástico
	Cooperación internacional	Cooperación Alemana GIZ
		Cooperación Francesa S3D
		FASEP
	Entidades públicas	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
		Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
		Secretaría Distrital de Hábitat
		Secretaría Distrital de la Mujer
		Alcaldías Locales
		Secretaría Distrital de Ambiente
		Secretaría Distrital de Seguridad
		Jardín Botánico Jose Celestino Mutis
	Privados	Empresa de Servicios Públicos de Cajicá
Organizaciones sin ánimo de lucro	N/A	
Comunidad área de influencia	Juntas de Acción Comunal	Juntas de Acción Comunal Mochuelo Alto
		Juntas de Acción Comunal Mochuelo Bajo
		Juntas de Acción Comunal aledañas a los cementerios de Distrito
		Juntas de Acción Comunal aledañas centros transitorios de carreteros
		Juntas de Acción Comunal Usme
	Población residente	Población residente del área de influencia del Parque Innovación Doña Juana
		Población residente del área de influencia Cementerios propiedad del Distrito
		Población residente del área de influencia Centros transitorios de Carreteros
	Líderes	Líderes residentes del área de influencia del Parque Innovación Doña Juana

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

		Lideres residentes del área de influencia Cementerios propiedad del Distrito
		Lideres residentes del área de influencia Centros transitorios de Carreteros
Ciudadanía	Ciudadanía en general	N/A
	Juntas de Acción Comunal	
	ASOJUNTAS Bogotá	
	Juntas Administradoras Locales	
	Observatorios ciudadanos	
	Veedurías ciudadanas	
Proveedores	Proveedores de servicios	Administradoras de Riesgos profesionales
		Cajas de compensación familiar
		Contratista de obra
		Empresas de aseo y limpieza
		Empresas de logística
		Empresas de seguridad y vigilancia
		Empresas de servicios tecnológicos
		Empresas prestadoras del servicio de salud
		Fiduciarias
		Fondos de cesantías
		Fondos de pensiones
		Servicio de transporte
		Servicios de Consultoría
		Servicios de publicidad y medios
		Proveedores de suministros
		Empresas de productos de aseo
		Empresas de productos tecnológicos
	Empresas de elementos de dotación	
Medios de comunicación	Escritos	N/A
	Radiales	
	T.V	
	Redes sociales / influenciadores	

ETAPA 3 – Modelo de relacionamiento

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. Grupo de interés
2. Necesidades / Interés priorizados
3. Expectativas priorizadas
4. Objetivo / Propósito del relacionamiento
5. Mecanismos de diálogo y canales de comunicación
6. Proceso 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 la matriz de relacionamiento. Esta función está a cargo de las Subdirecciones misionales u oficinas asesoras de acuerdo con los procesos responsables del relacionamiento.

La matriz puede ser consultada en el siguiente link

<https://www.uaesp.gov.co/content/modelo-relacionamiento>

Gráfica 1: Modelo de Relacionamiento Grupos de Interés UAESP

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

	Grupo de Interés	Necesidad/Interés priorizados	Expectativas priorizadas	Objetivo / Propósito de relacionamiento	Mecanismos de diálogo & canales de comunicación	Proceso 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 * Plataforma SDQS * Equipo territorial de la Subdirección de Aprovechamiento 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Gestión Integral de Residuos * Proceso de Participación Ciudadana

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

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 principios gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> * Espacios interinstitucionales * Mesas de trabajo y/o reuniones * Página web * Comunicaciones oficiales * Consejos de Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección general * Gestión disciplinaria interna * Gestión documental
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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicaciones oficiales * Correo electrónico * Reuniones * Citaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección general * Gestión disciplinaria interna * Gestión de evaluación y mejora * Direccionamiento estratégico * Gestión de asuntos legales * Procesos misionales * Gestión documental

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

			<ul style="list-style-type: none"> * Control político * Control social 	<ul style="list-style-type: none"> * Dar cumplimiento a normativa vigente y principios gubernamentales 		
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 	<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 * Correos electrónico * Comités * Rendición de cuentas a nivel interno * Acompañamientos individuales * Plataformas de comunicación en línea * Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión del Talento Humano * Gestión financiera * Gestión de asuntos legales * Gestión disciplinaria interna * Gestión del conocimiento y la innovación * Gestión documental

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

			* Gestión de cultura organizacional basada en la integridad, ambientes incluyentes, diversos, 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 	* Procesos misionales

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS 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"> * Procesos misionales * Cooperación internacional o quien haga sus veces * Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social - Asesor (a) de cultura ciudadana * Proceso de Participación 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 	<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 territorial Doña Juana 	<ul style="list-style-type: none"> * Procesos misionales: Equipos de gestión social * Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social * Proceso de Participación Ciudadana

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

				territorio identificadas por la comunidad		
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 las diferentes necesidades, inquietudes y quejas que nos permitan mejorar la gestión institucional * 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"> * Procesos misionales: Equipos de gestión social * Servicio al ciudadano * Gestión del talento humano * Gestión de las comunicaciones * Dirección general: Asesor (a) de Participación Ciudadana y gestión social * Proceso de Participación Ciudadana

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

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 prácticas en materia social y ambiental * Seguridad de la información * Eficiencia * Implementación de políticas que se extiendan a terceros * Confiabilidad y oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Correo electrónico * Reuniones * Documentos contractuales * Comunicaciones oficiales 	<ul style="list-style-type: none"> *Gestión financiera *Gestión de apoyo logístico *Gestión de talento humano *Procesos misionales *Gestión tecnológica y de la información *Gestión de las comunicaciones
---	-------------	--	--	---	---	--

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

10	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> * Suministrar información pertinente * Entrega de información objetiva * Relacionamento 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"> * Gestión de las comunicaciones
----	------------------------	--	---	---	--	---

7. SOCIALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Con el fin de garantizar que los grupos de interés puedan acceder y consultar el modelo de relacionamiento de la entidad, este debe ser socializado a través de los medios, canales y mecanismos a sus diferentes partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la UAESP, así mismo puede ser consultado de manera pública a través de su página institucional, accediendo a <https://www.uaesp.gov.co/>

La socialización también debe hacerse a través de los espacios de capacitación, reunión y mesas de trabajo que se programen por parte de los procesos con sus partes interesadas.

8. ACTUALIZACIÓN

De manera anual se realiza la actualización del documento Caracterización de usuarios y grupos de interés, necesidades y expectativas por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Esta actualización se realiza con los datos de operación de cada vigencia, resultados de encuestas de percepción e identificación de necesidades y expectativas, reportados en las peticiones, quejas y reclamos ante la entidad.

De acuerdo con los resultados que se obtengan del ejercicio mencionada, este documento también podrá ser actualizado, en caso de ser necesario.

9. SEGUIMIENTO

Es responsabilidad de cada una de las dependencias de la Unidad hacer seguimiento al modelo de relacionamiento de la entidad, para esto, se deberán establecer acciones o estrategias a desarrollar por parte de cada uno de los procesos responsables del relacionamiento que permita identificar cómo se puede atender los intereses de los grupos priorizados.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos


BOGOTÁ