

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	<i>RESOLUCIONES</i>			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

812.43.00.1490.19

RESOLUCIÓN No. 1490 DE 2019

Del 28 de Octubre de 2019

"Por la cual se adopta el Modelo de Relacionamiento de Grupo de Interés en marco de la Política de Responsabilidad en la EAAAY EICE-ESP"

El Gerente de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en uso de sus facultades legales, atribuciones estatutarias y en concordancia con la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 1149 de 2018 del 07 de noviembre de 2018, la EAAAY EICE ESP adopto el Código de Integridad y Buen Gobierno en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Que la finalidad del código de integridad y buen gobierno es generar confianza en todos los niveles jerárquicos, en los usuarios internos y externos y en general a todos los grupos de interés.

Que dentro de las políticas de buen gobierno presentadas se encuentra la política de Responsabilidad Social la cual fue aprobada por el comité de gestión y desempeño el día 07 de noviembre de 2018.

Que mediante Resolución N. 0630 de 2017 del 12 de mayo de 2017 se adoptaron los diez principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas como lineamientos de responsabilidad social de nuestra Empresa.

Que mediante Resolución No. 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019, la EAAAY EICE ESP adopto la Política de Responsabilidad Social en el marco del Código de Integridad y Buen Gobierno.

Que los Grupos de Interés (Comunidad, Trabajadores, Estado, Proveedores/Contratistas, Usuarios/Suscriptores, Gremios) son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial.

Que con el fin de asegurar mecanismos de relacionamiento efectivos y compromiso permanente para contar con una visión compartida y generación de confianza con los grupos de interés, la EAAAY implementará el modelo de gestión de grupos de interés, acorde con lo establecido en la norma AA1000, compromisos de los grupos de interés (2011) y en el Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (AccountAbility: 2006).

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario Adoptar el Modelo de Relacionamiento de Grupo de Interés en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP articulado con la Política de Responsabilidad Social.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.05.07
				Versión 05

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adoptar el Modelo de Relacionamiento de Grupo de Interés en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP.

ARTÍCULO 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices que requieren las áreas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal para un adecuado relacionamiento con los grupos de interés y el logro de los objetivos de la entidad de forma armoniosa con el desarrollo sostenible. Establece las funciones, responsabilidades y las diferentes operaciones en el marco de la Política de Responsabilidad Social presentada y aprobada en el Código de Integridad y buen gobierno de la Empresa bajo resolución 1149 del 7 noviembre de 2018, y adoptada bajo resolución 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019.

ARTÍCULO 3. BENEFICIOS

Los principales beneficios del relacionamiento con Grupos de Interés son el aprendizaje, la innovación, la gestión de riesgo, la reputación y la generación de confianza.

ARTÍCULO 4. LÍNEAS DE ACCIÓN

Desarrollamos líneas de acción que nos permitan mejorar la productividad y competitividad de nuestra Empresa, contribuir a la generación de valor para nuestros grupos de interés y construir una organización orientada al aprendizaje, la innovación y el desarrollo sostenible, bajo los siguientes criterios:

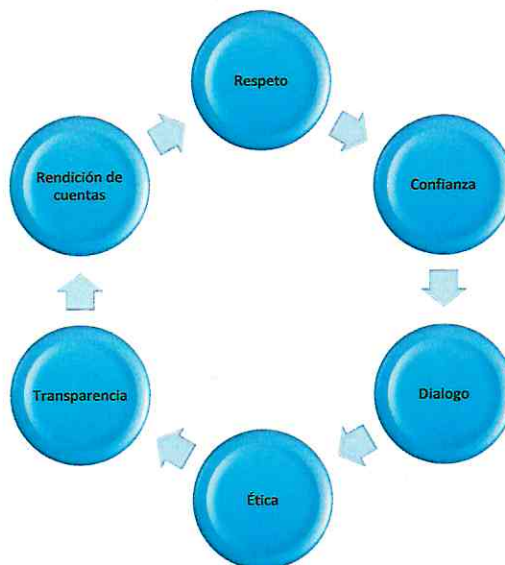
- Convergencia con políticas públicas.
- Fortalecimiento a la articulación intergubernamental y de los actores en el territorio.
- Generación de innovación.
- Búsqueda de la inclusión comunitaria y la construcción de los valores públicos como la democracia, los derechos humanos, el medio ambiente, el multiculturalismo.

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

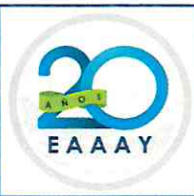
- Promover la autogestión y el conocimiento

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal reconoce los siguientes principios orientadores en su relación con los grupos de interés:



- Comportamiento ético: Se observarán los principios y demás lineamientos éticos establecidos en el Código de Integridad.
- Respeto a los intereses de los grupos de interés: Se han identificado los grupos de interés, se reconoce y demuestra el debido respeto por sus expectativas y por sus derechos legales y se responde a las inquietudes por ellos planteadas.
- Respeto al principio de la legalidad y a la normativa internacional de comportamiento: Se cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables y se respeta la normativa internacional de comportamiento.
- Respeto a los Derechos Humanos: Se respetan los derechos humanos y se reconoce tanto su importancia como su universalidad. La EAAAY actuará bajo un marco de debida diligencia buscando respetar, proteger y, en los casos en que se falle, actuar para remediar las situaciones detectadas y/o denunciadas. Los principios invitan a la acción y deben ser considerados en las relaciones con los grupos de interés de manera integral.

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

- **Transparencia:** La información sobre las políticas, decisiones y actividades sobre las que es responsable, incluyendo los impactos conocidos y probables en lo ambiental, económico y social, será revelada de forma clara, precisa y completa.
- **Rendición de cuentas:** Además de alinearse con el procedimiento establecido en el Plan Anticorrupción, se incluirá en esta rendición la información, el progreso de las acciones en pro de responsabilidad social generados por la entidad en el desarrollo de sus funciones.

ARTÍCULO 6. ETAPAS DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS

El modelo está estructurado en 4 etapas, cada una de las cuales tiene productos específicos.

6.1. Etapa 1 Definiciones Estratégicas y planificación

Objetivo de la etapa: Lograr una comprensión de la relación que existe entre la estrategia general de la organización y sus grupos de interés, a la luz de la Responsabilidad Social Empresarial requerida para lograr la sostenibilidad (ambiental, social y económica) de su "red social".

- Roles y temas transversales en el relacionamiento con Grupos de Interés
 - Identificación de grupos de interés
 - Compromisos con nuestros grupos de interés
 - Establecer compromisos con los grupos humanos con quienes nos relacionamos en el desarrollo de nuestras actividades productivas, para crear oportunidades de beneficio mutuo y la sostenibilidad del entorno. Estos compromisos se definen con ellos, se revisan regularmente y son una guía para nuestra gestión.
- Crecimiento económico
 - Desarrollo social
 - Protección ambiental
 - Respeto por los derechos humanos
 - Priorización de temas claves
- Propuesta de objetivos prioritarios en la relación con cada grupo
 - Responsables

	RESOLUCIONES			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.05.07 Versión 05		

Definición de roles en el relacionamiento con grupos de interés

La generación de directrices para la Responsabilidad Social está en cabeza la profesional de responsabilidad social de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, las cuales son aprobadas por la Gerencia de la institución.

Tema Transversal	Área o función a cargo del tema
Buen Gobierno Corporativo (ética, transparencia, gobierno corporativo, rendición de cuentas, monitoreo de grupos de interés)	Gerencia Planeación Control Interno Responsabilidad Social
Derechos Humanos	Dirección Administrativa Recursos Humanos Seguridad Industrial Jurídica
Gestión ambiental	Dirección Técnica Dirección de Aseo
Prácticas laborales	Dirección Administrativa Seguridad Industrial Oficina de Recursos Humanos
Mercado	Dirección Comercial

Grupos De Interés.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ha definido los siguientes grupos de interés, los compromisos, el objetivo de relacionamiento y los responsables del relacionamiento de la siguiente forma:

Con el fin de plantear la creación de valor de la Empresa, es importante priorizar los grupos de interés e identificar sus necesidades y expectativas. Para ello, se tomó como base la identificación y clasificación de grupos de interés realizada previamente, la cual fue priorizada por parte de Gerencia en el año 2016. Adoptados en la política de responsabilidad social Resolución No. 1488 de 2018 del 28 de octubre de 2019.

A continuación, se relacionan los grupos de interés para la EAAAY con base en la priorización realizada.

Compromisos, temas, objetivos y responsables

Es responsabilidad de los directores y los líderes de proceso establecer cuáles de estos grupos guardan relación con las operaciones en toda la esfera de influencia y reconocerlos como interlocutores válidos en cuanto al relacionamiento.



Código: 51.29.05.07

Versión 05

Grupo de Interés	Subgrupos	Compromiso	Objetivos de Relacionamento	Temas Priorizados	Responsable de Relacionamento
Suscriptores Usuarios	Usuarios de bajos ingresos urbanos	Contribuir a la sostenibilidad de los suscriptores y usuarios mediante el acompañamiento a su gestión de los servicios públicos para establecer relaciones comerciales de largo plazo.	Propiciar condiciones favorables, alianzas para desarrollar soluciones innovadoras a las problemáticas específicas de los Subgrupos de los suscriptores y usuarios.	Tarifas	Dirección Comercial y sus unidades.
	Usuarios de mayores ingresos			Contrato de condiciones uniformes	
	Usuarios grandes productores			Derechos y deberes de los usuarios	
	Usuarios oficiales			Beneficios de los servicios públicos	
	Vocales de Control			Cuidado de los recursos naturales	
				Consumo responsable	
				Regulación	



RESOLUCIONES



Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.05.07

Versión 05

Fecha Ultima Modificación
2017-02-16

Fecha de Elaboración
2011-04-07

	Comunidad de áreas influencia proyectos.	Somos conscientes que la comunidad espera de nosotros un accionar transparente que permita la generación de valor en la comunidad.	Establecer compromisos con los actores involucrados en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y frente al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades, acorde con las políticas de Responsabilidad Social, Derechos Humanos y Ambiental.	Educación ambiental	Gerencia
	Comunidad vecina a la operación.	Insertar a los proyectos y operar los servicios con visión de futuro, y como una oportunidad de desarrollo sostenible para las comunidades, promoviendo el diálogo constructivo y el fortalecimiento institucional.		Transferencia de conocimiento	Dirección comercial
	Comunidades especiales			Gestión Social	Responsabilidad Social
	Juntas de acción comunal			Contratación Social	Dirección Técnica
	Ediles			Derechos Humanos	Dirección de Aseo
				Desarrollo regional	
				Recuperación y cuidado de las cuencas	
				Biodiversidad	
				Ética empresarial	
				Articulación institucional	

Trabajadores	Empleados públicos Término Indefinido Término Fijo Familias beneficiarios Jubilados y pensionados Profesionales en formación, estado en práctica y aspirantes	Se respetan y garantizan derechos, es un compromiso permanente con los trabajadores, contribuir con el desarrollo integral promoviendo el talento humano y capacitando a los trabajadores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño, de igual forma, el trato a los trabajadores es amable y digno, se escuchan y consideran las sugerencias de los mismos con el propósito de lograr un recíproco compromiso, se fomenta la innovación y la interacción entre ellos para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios con miras a obtener resultados visibles para el usuario y que generen un impacto positivo en los trabajadores, en su familia y la sociedad.	Desarrollar el compromiso de los funcionarios en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.	Gestión del Talento Humano Derechos Humanos Relaciones laborales Seguridad y salud en el trabajo, seguridad de las personas e infraestructura y ambiente Ética empresarial Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera Oficina de Recursos Humanos Oficina de Seguridad Industrial
--------------	--	---	--	---	---



RESOLUCIONES



Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO
		Código: 51.29.05.07
		Versión: 05

Estado	Instituciones Públicas (municipales, departamentales y nacionales) Entidades de regulación, vigilancia y control Autoridades ambientales Cuerpos legislativos	Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las instituciones locales y regionales promoviendo la transparencia y las relaciones de largo plazo para el desarrollo de los territorios.	Realizar una gestión interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad ambiental, social y económica del entorno en el que la EAAAY tiene influencia, sin dar lugar a actuaciones que suplanten las funciones de las instituciones estatales.	Gestión Interinstitucional Normativa Contribución al desarrollo del entorno, articulándose con el Estado	Gerencia Direcciones Planeación Control Interno Oficina Asesora Jurídica
--------	---	---	--	--	---

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaasay.gov.co * E-mail: eaasay@eaasay.gov.co * Yopal - Casanare

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.009.755-4	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

6.2 Etapa 2 Interacción

Consulta de expectativas a los grupos de interés

Para poder establecer un adecuado relacionamiento la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal plantea los siguientes espacios y mecanismos de interacción con sus grupos de interés:

→ Consulta de expectativas: Cada dos (2) años como mínimo, se realizará una consulta con todos los grupos de interés con el objetivo de verificar el cumplimiento de compromisos y explorar nuevas expectativas de cada uno de ellos.

→ Espacios de diálogo: La organización busca fomentar el involucramiento con sus grupos de interés, por ello está abierta al diálogo permanente a través de los canales y mecanismos de atención definidos por la Entidad.

→ Reclamaciones y denuncias: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal pone a disposición de sus grupos de interés mecanismos para reclamaciones y denuncias, en los diferentes canales de comunicación establecidos por la entidad (página web, correos, buzón entre otros). De igual manera, se podrán adelantar de manera presencial en el grupo de Atención al Ciudadano.

→ Reuniones directas: En la operación se presentan situaciones que obligan a tener relaciones con los grupos de interés, por ello estas reuniones deben quedar documentadas y se debe informar al interlocutor definido sobre el alcance y los posibles acuerdos realizados con los grupos de interés. Esta interacción es clave para el relacionamiento por lo que se invita a los interlocutores de los diferentes grupos de interés a asumir el liderazgo y mantener constante monitoreo sobre los diferentes grupos de interés.

Canales y mecanismos de comunicación

A continuación, presentamos los mecanismos de comunicación con los grupos de interés y su periodicidad, teniendo en cuenta los responsables y los temas priorizados:

Grupos de Interés	Mecanismo de comunicación	Periodicidad
Suscriptores Usuarios	Rendición de cuentas Buzón de PQR Comunicados de prensa Factura Línea de atención	Anual Permanente Cada vez que se necesite Mensual Permanente



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	<i>RESOLUCIONES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

	Oficinas móviles Línea de whatsapp Redes Sociales institucionales Visitas periódicas Encuestas de satisfacción Audiencias públicas Programas Radiales Socializaciones Ferias institucionales	Cada vez que se necesite Permanente Permanente Permanente Mensual Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cuando se requiera
Comunidad	Rendición de cuentas Visitas guiadas Diálogos con líderes comunitarios Mesas de concertación Capacitaciones Campañas educativas Publicaciones Boletines informativos Audiencias públicas Programas Radiales Capacitaciones	Anual Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cuando se programe
Trabajadores	Código de Integridad Intranet Reuniones Correo electrónico Videos Diálogos con directivas Campañas socializaciones y Boletines informativos Buzón de comunicaciones internas Cartelera Ferias Institucionales Encuesta	Permanente Permanente Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada dos meses Cada vez que se requieran Mensuales Permanente Permanente Una vez al año Bienestar social y clima organizacional
Estado	Reuniones Mesas de concertación Correos electrónicos Informes Visitas guiadas	Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera
Proveedores Contratistas	Diálogo con proveedores Reuniones uno a uno Boletines Correo electrónico	Semestral Cada vez que se requiera Tres veces al año Cada vez que se requiera
Gremios	Reuniones Atención a requerimientos Comunicados de prensa	Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera Cada vez que se requiera

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

Los mecanismos de comunicación transversales y permanentes con los grupos de interés son el sitio web, las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) y demás canales institucionales del Sistema de Atención para Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes (PRQS).

Acerca del relacionamiento con grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés permite plantear respuestas que generan valor para ellos. Por lo anterior y con base en la consulta planteada la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal será generadora de valor basada en el siguiente esquema:

→ Generación de compromisos: Es la promesa de valor que hacemos hacia nuestros grupos de interés, la misma debe ser representativa de la situación de relacionamiento con cada grupo y realista en el sentido de que proponga un reto para la organización, pero dentro de la capacidad de respuesta y los intereses propios de la entidad.

→ Objetivo de relacionamiento: El objetivo sustenta los compromisos, por ello deben incluir una meta y estar relacionados con los compromisos. Todas las acciones que se lleven a cabo en cuanto al relacionamiento deben estar alineadas con estos parámetros de acción.

→ Acción de relacionamiento: Las acciones permiten el despliegue de los compromisos, por ello deben estar alineadas a los objetivos y tener como mínimo, los tiempos y los responsables, también deberían incluir las metas, los recursos necesarios y los puntos de control para poder realizar el seguimiento.

→ Indicadores: indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, que permita determinar el logro y estimar los resultados.

Los compromisos deben replantearse o revisarse cada dos años mientras que los objetivos y acciones deben actualizarse cada año.

6.3 Etapa 3 Actuación

Planes de acción para asegurar un adecuado relacionamiento

Los planes de acción son un conjunto de acciones de relacionamiento. Las áreas encargadas del relacionamiento deben determinar los planes para cumplir con los compromisos de relacionamiento.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.755-4	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

Las áreas cumplen un rol fundamental en cuanto al relacionamiento, por cuanto para llevarlo a cabo deben tomar en consideración todos los lineamientos definidos para cada grupo de interés. Por lo anterior, deben informar a los interlocutores definidos sobre asuntos que puedan afectar el relacionamiento, el logro de los objetivos y el cumplimiento de los compromisos.

Para la operación que tengan a su cargo, deben aplicar esta directriz con el propósito de identificar los subgrupos de interés, y analizar y controlar los riesgos que puedan afectar las operaciones o que comprometan la reputación de la Institución. En caso de requerirlo los profesionales de Planeación y de Responsabilidad Social son los responsables de proveer soporte sobre el uso de la herramienta y el desarrollo de competencias de las personas en los diferentes niveles de la organización. Lo anterior es consistente con los objetivos misionales y los pilares en los que se sustenta la operación y la relación de la Empresa con sus grupos de interés, de acuerdo a como está definido en el código de integridad y buen gobierno de la institución.

La determinación de los planes de relacionamiento es responsabilidad de las áreas definidas. Los planes por tema transversal son responsabilidad de las áreas definidas anteriormente. La ejecución de los planes puede quedar como responsabilidad compartida de las direcciones y sus unidades.

El profesional de Responsabilidad Social debe asegurar que los planes están alineados con los compromisos y los objetivos de relacionamiento. Así mismo, solicitará información que permita monitorear el cumplimiento, también es responsable de informar trimestralmente al profesional de planeación acerca del desempeño y de las dificultades respecto del plan de relacionamiento.

También debe dar apoyo conceptual y técnico a las áreas responsables del relacionamiento y de los temas para la definición de las acciones y los planes de relacionamiento.

Las áreas encargadas del relacionamiento deben asegurar que los mecanismos de comunicación se establecen, se mantienen y son conocidos por los grupos de interés.

6.4 Etapa 4 Revisión

Verificación de resultados de relacionamiento

El profesional de responsabilidad social es responsable de la verificación del plan de acción y el cumplimiento tanto de los compromisos como de los

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

objetivos. Por su parte, las áreas responsables del relacionamiento y los temas deben reportar trimestralmente el avance y dificultades respecto del plan de relacionamiento, esta información será consolidada y presentada por el líder de responsabilidad social al profesional de planeación.

De igual manera, es responsabilidad del profesional de responsabilidad Social y de planeación el diseño y administración de la metodología para la recopilación y presentación de la información respecto del relacionamiento con los grupos de interés.

El líder de responsabilidad social debe analizar la información y coadyuvar junto con las áreas responsables para establecer las mejoras que sean pertinentes para el relacionamiento con los grupos de interés.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los veintiocho (28) día del mes de octubre de 2019.



YAHAIRA INDIRA DE JESUS DIAZ QUESADA
Gerente – EAAAY EICE - ESP



Revisó: Miguel Ángel Castiblanco // Asesor Jurídico

Elaboró: Yesly Alexandra Roa Mendoza // Profesional de Responsabilidad Social

