PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital AL SERVICIO DE SUMERCÉ	RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	CÓDIGO	PE-GPD-MT-05
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN	FECHA	14/03/2023
	MATRIZ DE GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)	VERSIÓN	01
		PAGINA	01

MATRIZ DE GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) QUE PUEDEN AFECTAR O SER AFECTADOS POR LA ACTIVIDAD, PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN Y QUE PUEDEN SER AFECTADOS POR LA ORGANIZACIÓN

No.	GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	ENTIDAD QUIEN LOS AFECTA - O AFECTAN POTENCIALMENTE	AFECTADOS O QUE AFECTAN POTENCIALMENTE LA ENTIDAD	AFECTADOS O QUE AFECTAN POTENCIALMENTE DE FORMA NEGATIVA	NECESIDADES(Requisitos de cumplimiento sustancial/ no tiene necesidades)	EXPECTATIVAS	TIPO DE AFECTACIÓN (+/-)	RANGO NPM (10%)	RANGO NPA (30%)	TOTAL +O-RANGO TIPO DE AFECTACIÓN (ALTO O BAJO)	IMPACTO FINAL DE IMPACTO	VULNERABILIDAD FINANCIERA (BAJO O BIEN ALTO) (DAÑO)	APLICA A REQUISITO LEGAL (SI/NO)	OTROS REQUISITOS (SI/NO)	TIPO DE REQUISITOS	CUMPLIMIENTO Y POLITICA APLICABLE	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	COMO COMUNICARLAS MEDIOS y CANALES	QUIEN COMUNICA
a	JUNTA DIRECTIVA - SOCIOS ALTA DIRECCION - GERENCIA	Integrada de accionistas y los representantes deben asegurar la sostenibilidad de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Prestar los servicios públicos con calidad, continuidad y cobertura Ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a los trabajadores Ejecutar eficiente del presupuesto ajustado del presupuesto Implementación de normas de calidad como herramienta fundamental por el cumplimiento del Plan Estratégico Atender requerimientos y brindar respuesta oportuna y confiable	Sostenibilidad del equipo de Trabajo en el tiempo Tener el margen de maniobra para generar un mayor nivel de ejecución presupuestal Fortalecimiento a la información	(+) (+)	100	100	100	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	CARTA DIRECTIVA Resoluciones y/o Actos Administrativos aplicables GERENTE Política de Calidad Objetivos de Calidad Contribución a la Política de Calidad Implicaciones de no cumplimiento de los objetivos de su trabajo con respecto a la política de Calidad	Informe 2 Vez al año ordinaria y extraordinaria, en el cronograma de la segun la determinación en el cronograma de implementación de la Norma ISO 9001 de 2015.	Presidente, Comunicados, Pantallazos normales, Página WEB, Carteleras Informativas, Pág de comunicación.	Junta, Directiva, Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Revisor Fiscal
a	FUNCIONARIOS EPS A RAIZ(SOLO SERVICIOS PUBLICOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	Integrada de personas que tienen una relación laboral directa con la Empresa, bien sean de una parte de interes los directivos, administrativos, técnicos y operativos.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Compromiso, Seguridad y Salud en el Trabajo Cultura del servicio al cliente Idoneidad y efectividad en las funciones asignadas, frente a las responsabilidades del usuario y los grupos de interes de la Comunicación asertiva Fortalecer el Talento Humano Buen ambiente laboral Optimizacion y actualización de los procesos Mantenimiento de los equipos tecnológicos y mejorarlos Transparencia Estabilidad laboral Horizontalidad y respeto Buenos/os viene.	Clima y Cultura Organizacional favorable Capacitaciones y Actualizaciones Tecnicas Ética corporativa Crecimiento laboral	(+) (-)	90	80	87	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Cumplimiento a los requisitos legales y a la Normatividad aplicable. Política de Calidad. Objetivos de Calidad. Contribución a la Política de Calidad Implicaciones de no cumplimiento de los objetivos de su trabajo con respecto a la política de Calidad Riesgos de Calidad. Responsabilidad frente al Sistema de Gestión de Calidad. Acciones correctivas. Cronograma de capacitaciones. Auditorias Comerciales. Sistema documental.	Informe 2 Vez al año y segun la determinación en el cronograma de implementacion de la Norma ISO 9001 de 2015.	Capacitaciones y asesorias en divulgacion, Pantallazos, Carteleras Informativas, Página WEB.	Gerente General, Subgerente General, Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
a	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DIRECTOS	Integrada de Personas naturales y jurídicas que proporcionan a cierto nivel de especialidad de proporcionar bienes o servicios.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Cumplimiento a los requisitos legales y a la Normatividad aplicable. Cumplimiento con el objeto contractual y sus obligaciones. Procesos competentes para el suministro de productos y Atención documentada	Cumplimiento a los requisitos legales y a la normatividad Certificación y mantenimiento de la entidad ISO9. Mejoramiento continuo de la prestación del Servicio Disponibilidad del servicio según la solicitud	(+) (-)	100	93	97	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Política de Calidad. Principios de Proceso. Requisitos de Compra. Objetivos de Calidad. Plan Estratégico. Requisitos legales, normatividad legal vigente y requisitos aplicables. Ejecución, evaluación y re evaluación de proveedores y contratistas.	Cuando aplique segun la determinacion en el cronograma de implementacion de la Norma ISO 9001 de 2015.	Presidente, Comunicados, Pantallazos normales, Página WEB, Carteleras Institucional	Subgerente General Operativo, Subgerente General Administrativo, Supervisores de Contratacion.
a	USUARIOS - SUSCRIPTORES	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Tarifas de acuerdo al consumo real y no por promedio. Oportunidad en la entrega de la factura. Garantizar continuidad del servicio. Respuesta oportuna a los PQRSD. Cumplimiento de la normatividad vigente expedidada de diferentes entes para todos los temas. Calidad del servicio de agua, alcantarillado y aseo.	Rapidez en la toma de la lectura del servicio Certificación y mantenimiento de la entidad ISO9. Mejoramiento continuo de la prestación del Servicio Disponibilidad del servicio según la solicitud	(+) (-)	100	93	95	ALTO	SI	SI	SI	Respecto Legal Normativo	Garantizar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en los procesos de acueducto, alcantarillado y aseo. Política de Calidad. Reporte de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).	DE FORMA PERMANENTE Y CUANDO los genere la necesidad	Comunicados, Oficiales, Página WEB, Carteleras Institucional	Gerentes y Comercializadores, Comercial Facturacion PQRSD.
a	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Entidad del orden nacional que ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia, Control y Control sobre las personas que prestan los servicios y Empresas de la prestacion de los servicios publicos	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Reporte de la información consolidada para el sistema Unico de Información SUI, información actualizada, veraz y oportuna	NO APLICA	(+) (+)	100	93	95	ALTO	SI	SI	SI	Respecto Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad a través de la gestión de los procesos, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la normatividad vigente.	Cuando aplique segun requerimientos normativos	Comunicados, Oficiales, Página WEB, Carteleras Institucional	Gerente General, Subgerente General, Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
a	COMISION REGULADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO (CRA)	Es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Cumplimiento de la normatividad ambiental vigente. Oportunidad y calidad en la información de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Prestar el servicio de agua potable y saneamiento básico con calidad,cobertura y continuidad.	Trabajo en equipo y participación	(+) (+)	100	93	95	ALTO	SI	SI	SI	Respecto Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad a través de la gestión de los procesos, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la normatividad vigente.	Cuando aplique segun requerimientos normativos	Comunicados, Oficiales, Página WEB, Carteleras Institucional	Gerente General, Subgerente General, Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
a	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ (CORPOBOYACÁ)	Administrar los recursos naturales y el ambiente, formular, ejecutar y hacer seguimiento a los planes, programas y mejores instalaciones y mantenimiento ambientales, para la ordenación de recursos.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Control de los contenedores de los usuarios no domiciliarios. Dar cumplimiento a los metas de reducción de cargas del Plan de Metas de Saneamiento y manejo de Vertimientos PSMV. Dar cumplimiento a los requerimientos radicados en las Ventanillas Unicas. Dar cumplimiento al Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua PUEAA. Cumplimiento con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Cumplimiento con la normatividad en materia ambiental vigente.	Sostenibilidad del Recurso hídrico y cuidado del medio ambiente. Cumplir los estándares de vertimiento. Compañías de educación ambiental y cultura ciudadana Fortalecimiento integral del sistema hídrico Suscripción convenios para apoyo técnico, social y operativo	(+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+) (+)	100 100 100 100 100	93 93 93 93 93	95 94 95 95 95	ALTO	SI SI SI SI SI	SI SI SI SI SI	SI SI SI SI SI	Respecto Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad a través de la gestión de los procesos, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la normatividad vigente.	Cumplimiento de metas, cumplimiento de normatividad,sostenibilidad ambiental.	Cuando aplique segun requerimientos normativos y ambiental	Comunicados, Oficiales, Página WEB, Carteleras Institucional	Gerente General, Subgerente General, Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
a	SECRETARIA DE SALUD	Realizar vigilancia de control y seguimiento a la calidad del agua para consumo humano.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Suministro de agua potable a los usuarios cumpliendo la normatividad vigente en la Resolución 2115 de 2007, IRCA Resolución 0811 de 2008, Resolución 000 de 2008).	Suscripción convenios para apoyo técnico, social y operativo	(+) (+)	100	93	95	ALTO	SI	SI	SI	Respecto Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad a través de la gestión de los procesos, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la normatividad vigente.	Cuando aplique segun requerimientos normativos		Gerente General, Subgerente General, Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
a	CONSEJO DE GOBIERNO	Participación ciudadana Prestación del servicio con calidad, continuidad y cobertura. Facturación razonable. Facilidad en los tramites. Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.		POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)		Sostenibilidad del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente. Expansion del servicio. Campañas de educación ambiental y cultura ciudadana Recuperacion integral del recurso hídrico (Rio Chicamocha Cuencas Tributarias) Fortalecimiento del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente	(+) (+)	90	74	77	ALTO	SI	NO	NO		Ahora satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en los procesos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Permanente /Eventual /Anual.	Comunicados Oficiales, Página WEB, Redes Sociales.	Gerentes y Comercializadores, Comercial Facturacion PQRSD.
aa	ALCALDIA MUNICIPAL - UMATA	Entidad del orden Municipal del sector descentralizado encargada de garantizar la calidad social del estado en la prestación de los servicios públicos.		POSITIVAMENTE (+)		Continuidad y calidad en la información de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para toma de decisiones. Atender requerimientos y brindar respuesta oportuna y confiable	Expansion del servicio Suscripción convenios para apoyo técnico, social y operativo Recuperacion integral del recurso hídrico (Rio Chicamocha Cuencas Tributarias)	(+) (+)	90	63	71	ALTO	SI	NO	NO		Ahora satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en los procesos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Permanente /Eventual /Anual.	Comunicados Oficiales, Página WEB, Redes Sociales.	Gerentes y Comercializadores, Comercial Facturacion PQRSD.
ab	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACÁ	Ejerce un control interno ejercido por la Contraloría General de la República (Colombia de 1923), para que la administración y manejo y gestión de entidades públicas, con lo finalidad de evitar los ingentes detrimentos patrimoniales causados con las políticas ambientales y en general con los recursos naturales y el control fiscal. La Ley 42 de 1993 la faculta, para establecer métodos y procedimientos de control y calidad, la confiabilidad y eficiencia del Sistema de Control Interno de conformidad con el artículo 209 y control fiscal, no ejercer directamente ni asumir las de la administración, ni coadministrar.		POSITIVAMENTE (+)		Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones. Atender requerimientos y brindar respuesta oportuna y confiable. Compromiso con el medio ambiente.	Requerimiento de las relaciones interinstitucionales. Trabajo en equipo y valor agregado a los temas aplicables	(+) (+)	90	63	71	ALTO	SI	NO	NO		Ahora satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en los procesos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Permanente /Eventual /Anual.	Comunicados Oficiales, Página WEB, Redes Sociales.	Gerentes y Comercializadores, Comercial Facturacion PQRSD.
ac	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ejerce un control interno ejercido por la Contraloría General de la República (Colombia de 1923), para que la administración y manejo y gestión de entidades públicas, buscando a cabo investigaciones y seguimiento de auditorías, dentro del desarrollo de sus funciones, deberán efectuar el seguimiento y control a la gestión cumplimiento en el manejo del	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones. Atender requerimientos y brindar respuesta oportuna y confiable. Compromiso con el medio ambiente.	Requerimiento de las relaciones interinstitucionales. Trabajo en equipo y valor agregado a los temas aplicables	(+) (+)	90	63	71	ALTO	SI		SI	Contractuales y Legales	Política de Calidad. Objetivos de Calidad. Contribución a la Política de Calidad. Auditorias del Sistema de Gestión de Calidad. Cronograma de capacitaciones. Auditorias Comerciales. Sistema documental.	Semestralmente y segun lo determinado en el cronograma de implementacion Norma ISO 9001:2015.	Capacitaciones y asesorias en divulgacion, Pantallazos, Carteleras Informativas, Correo Electronico, Página WEB.	Grupo QHSE (Coordinador QHSE y asesores).
ad	ENTES DE VERIFICACIÓN	Persona jurídica que garantiza el cumplimiento, implementación, mantenimiento de uno o varios sistemas de gestión. Para lo cual se CRACO.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Certificación de calidad en el proceso misional la entidad. Implementación de normas de calidad como herramienta fundamental por el cumplimiento del Plan Estratégico. Mantener y mejorar la imagen corporativa. Cumplimiento de políticas y reglamentos. Mejorar condiciones de autonomía de la empresa diseñando en las interferencias en la toma de decisiones.	Mantener una relación continua y estable con los entes de control, que le permita a la tecnología a cargo para la relación contractual.	(+) (+)	50	93	93	59	MEDIO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Reporte aplicables al reglamento de contratacion ESDITEC. Temas aplicables al reglamento de contratacion ESDITEC.	Cuando aplique segun requerimientos normativos.	Oficios, Comunicados, Pantallazos, Internet, Página WEB.	Responsables de Auditoria Externa

CONVENCIONES		
	ALTO	Mayor o igual 70%
	MEDIO	entre 50-69%
	BAJO	entre 30-49%

