			CODIGO
mipg PAIPA S.A. E.S.P. RedVital NIT 891857888	RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.		PE-GPD-MT-03
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN	FECHA	14/03/2023
	MATRIZ DE GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)	VERSIÓN	03
		PAGINA	01

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE STAKEHOLDERS QUE SE VEN AFECTADOS POTENCIALMENTE POSITIVA Y NEGATIVAMENTE, FRENTE AL SISTEMA DE GESTION ISO ISO 9001:2015															TEMAS DE COMUNICACION			
No.	GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	SISTEMA QUE LOS AFECTA- O AFECTAN POTENCIALMENTE	AFECTADOS O QUE AFECTAN POTENCIALMENTE DE FORMA POSITIVA	AFECTADOS O QUE AFECTAN POTENCIALMENTE DE FORMA NEGATIVA	NECESIDADES(temas de regulacion solamente tiene necesidades	EXPECTATIVAS	TIPO DE AFECTACIÓN (-, +/-)	INDICE: IPM (75%)	INDICE: IPA (25%)	TOTAL >= IGUAL 70 CRITICO O PRIORITARIO O ALTO	INDICE TOTAL DE IMPACTO	STAKEHOLDER PRIORITARIO (SOLO SI ES ALTO) (SI/NO)	APLICA REQUISITO LEGAL(SI/NO)	OTROS REQUISITOS (SI/NO)	TIPO DE REQUISITOS	LINEAMIENTO Y POLÍTICA APLICABLE	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	COMO COMUNICAR-MEDIOS y CANALES	QUIEN COMUNICA
1	JUNTA DIRECTIVA- SOCIOS ALTA DIRECCIÓN GERENCIA	Conjunto de accionistas y sus representantes deben asegurar la sostenibilidad de la Empresa de Servicios Publicos Domiciliarios.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Prestar los servicios publicos con calidad, continuidad y cobertura Equipo tecnicamente competente. Ejecucion eficiente del presupuesto aprobado del presupuesto. Implementacion de normas de calidad como herramienta fundamental par el cumplimiento del Plan Estratégico. Atender requerimientos y brindar respuesta oportuna y confiable. Cumplir con el Plan Estrategico.	Sostenibilidad del equipo de Trabajo en el tiempo Tener el margen de maniobra para generar un mayor nivel de aprotacion presupuestal Facil accesos a la informacion	(+)-(+)	100	100	100	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Cumplimiento a los requisitos legales y a la Planeación estratégica; contando con un talento humano competente comprometido, para así mantener la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión.	JUNTA DIRECTIVA Resoluciones y/o Actos Administrativos aplicables. GERENTE Política de Calidad. Objetivos de Calidad. Contribucion a la Política de Calidad. Implicaciones de no cumplimiento de los objetivos de su trabajo con respecto a la política de Calidad. Funciones y responsabilidades. Riesgos de Calidad. Cambios sustantivos del sistema de gestion de calidad. Caracterizacion del proceso. Cronograma de capacitaciones. Acciones Correctivas. Salidas no conformes. Sistema Documental.	Mínimo 2 Vez al año ordinarias y extraordinarias cuando se requiera y según lo determinado en el cronograma del mantenimiento de la Norma ISO 9001 de 2015	Reuniones presenciales. Reuniones remotas. Pagina WEB. Difusión en medios de comunicación.	Junta Directiva, Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Revisor Fiscal.
2	FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	Conjunto de personas que tienen una relacion laboral y/o prestacional con la Empresa, hacen parte de este grupo de interes los directivos, trabajadores, aprendices y practicantes.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Compromiso. Seguridad y Salud en el Trabajo. Cultura del servicio al cliente. Eficiencia y efectividad en las funciones asignadas, frente a los requerimientos del usuario y los grupos de interes de la Empresa Comunicación asertiva Fortalecer el Talento Humano Buen ambiente laboral Optimizacion y actualización de los procesos Modernizacion de los equipos tecnológicos y maquinaria Transparencia Estabilidad laboral	Clima y Cultura Organizacional favorable Capacitaciones y Actualizaciones Tecnicas Cero corrupcion Cercimiento laboral	(+)-(-)	90	80	87	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Contando con un talento humano competente y comprometido	Política de Calidad. Objetivos de Calidad. Contribucion a la Política de Calidad. Implicaciones de no cumplimiento de los objetivos de su trabajo con respecto a la política de Calidad. Funciones y responsabilidades. Riesgos de Calidad. Cambios sustantivos del Sistema de Gestion de Calidad. Caracterizacion del proceso. Cronograma de capacitaciones. Acciones Correctivas. Salidas no conformes. Sistema documental.	Mínimo 2 Vez al año ordinarias y extraordinarias cuando se requiera y según lo determinado en el cronograma del mantenimiento de la Norma ISO 9001 de 2015	Capacitaciones y reuniones de divulgacion presenciales. Correo electronico. Memorandos. Avisos Remotos. Carteleras informativas. Pagina WEB.	Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
3	PROVEEDORES Y CONTRATISTA DIRECTOS	Conjunto de Personas naturales y jurídicas que proporcionan o estan en capacidad de proporcionar bienes o servicios.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Normatividad y especificaciones claras. Gestion contractual eficiente y transparente. Cumplimiento con el objeto contractual y sus obligaciones. Proveedores competentes para el suministro de productos y prestacion de servicios.	Ampliacion de la oferta de bienes y servicios a contratar comunicación asertiva pagos oportunos oportunidad en el tramite de revision de los bienes y servicios prestados pluralidad de los proveedores	(+)-(-)	100	90	97	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Cumplimiento a los requisitos legales y la planeación estratégica.	Política de Calidad. Enfoque de Procesos. Requisitos de Compra. Acciones Correctivas. Plan Estratégico. Matriz de requisitos, normatividad legal vigente y reglamentos aplicables. Selección, evaluación y re evaluación de proveedores y contratistas.	Cuando aplique según lo determinado en el cronograma del mantenimiento de la norma ISO 9001 de 2015.	Reuniones presenciales. comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Subgerente General Operativo, Subgerente General Administrativo, Supervisores de Contratacion.
4	USUARIOS - SUSCRIPTORES	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	SISTEMA DE GESTION 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,respetando los derechos consagrados en la misma. Calidad del servicio de agua, alcantarillado y aseo.	Pagos en linea de la factura del servicio Certificación y reconocimiento de la entidad (SEC) Mejoramiento continuo de la prestacion del servicio Disponibilidad del servicio segùn la solicitud	(+)-(-)	100	50	85	ALTO	SI	SI	SI	Requisito Legal Normativo Contrato de Condiciones Uniformes para Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios De AAA	Satisfacer las necesidades y expectativas de sus 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 se genere la necesidad	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Sistemas y Comunicaciones, Comercial-Facturacion-PQRSD.
5	SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD)	Entidad del orden nacional que ejerce las funciones de inspección,Vigilancia, y control sobre las entidades y Empresas de la prestacion de los servicios publicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Reporte de la información consolidada para el sistema único de información SUI, Información actualizada, veraz y oportuna	NO APLICA	(+)-(+)	100	50	85	ALTO	SI	SI	SI	Requisito Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad, a través de la gestión eficaz los riesgos y oportunidades,dando cumplimiento a los requisitos legales y a la planeación estratégica.	Cobertura, calidad y continuidad del los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ,cumplimiento de metas, cumplimiento de normatividad.	Cuando aplique según requerimientos normativos	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
6	COMISION REGULADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO (CRA)	Es la entidad creada para regular los servicios publicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	SISTEMA DE GESTION 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 participacion	(+)-(+)	100	50	85	ALTO	SI	SI	SI	Requisito Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad, a través de la gestión eficaz los riesgos y oportunidades,dando cumplimiento a los requisitos legales y a la planeación estratégica.	Cobertura,calidad y continuidad del los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ,cumplimiento de metas, cumplimiento de normatividad.	Cuando aplique según requerimientos normativos	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
7	CORPOBOACION AUTONOMA REGIONAL DE BOYACA (CORPOBOYACA)	Administrar los recursos naturales y el ambiente, formula, ejecuta y evaluar planes, programas y proyectos, e impartir orientaciones y determinantes ambientales para la ordenación de recursos.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Control de los vertimientos de los usuarios no domésticos. Dar cumplimiento a las metas de reducción de cargas definidas en los Planes de Saneamiento y manejo de Vertimientos PSMV. Dar cumplimiento a los requerimientos solicitados en las concesiones de agua. 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.	1.Sostenibilidad del Recurso hídrico y cuidado del medio ambiente. 2.Campañas de educacion ambiental y cultura ciudadana. 3.Recuperacion integral del sistema hídrico. 4.suscripcion convenios para apoyo tecnico social y operativo	(+)-(+) (+)-(+) (+)-(+) (+)-(+) (+)-(+) (+)-(+)	100 100 100 100 100 100	50 50 50 50 50 50	85 85 85 85 85 85	ALTO	SI SI SI SI SI SI	SI SI SI SI SI SI	SI SI SI SI SI SI	Requisito Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad, a través de la gestión eficaz los riesgos y oportunidades,dando cumplimiento a los requisitos legales y a la planeación estratégica.	Cumplimiento de metas, cumplimiento de normatividad,sostenibilidad ambiental.	Cuando aplique según requerimientos normativos	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.
8	SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Entidad responsable de control y vigilancia sanitaria de la calidad del agua para consumo humano.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Suministro de agua potable a los usuarios cumpliendo la normatividad vigente (Decreto 1575 y Resolución 2115 del año 2007, Resolución 0811 de 2008, Resolución 0502 de 2009)	Suscripción convenios para apoyo técnico social y operativo.	(+)-(+)	100	50	85	ALTO	SI	SI	SI	Requisito Legal Normativo	Generar un servicio público de calidad, a través de la gestión eficaz los riesgos y oportunidades,dando cumplimiento a los requisitos legales y a la planeación estratégica.	Calidad en el suministro de agua potable cumplimiento de normatividad.	Cuando aplique según requerimientos normativos	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Correo institucional.	Gerente General, Subgerente General Administrativo y Subgerente General Operativo, Coordinadores.

9	**COMUNIDAD - VEEDURÍAS CIUDADANAS**	Población que habita en la zonas donde las empresa tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)	NEGATIVAMENTE (-)	Participacion ciudadana. Prestacion del servicio con calidad, continuidad y cobertura. Facturación razonable. Facilidad en los tramites. Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.	Sostenibilidad del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente. Expansion del servicio. Campañas de educacion ambiental y cultura ciudadana. Recuperacion integral del recurso hídrico (Río Chicamocha-Quebrada Tobita). Sostenibilidad del Recurso hídrico y cuidado del medio ambiente.	(+)-(+)	80	70	77	ALTO	SI	NO	NO	Requisito Legal Normativo	Busca satisfacer las necesidades y espectativas de sus grupos de interés, en los procesos de acuerdos, alcantarillado y aseo.	Política de Calidad, avance e impactos de las otras proyectos e intervenciones requisitos Legales, normatividad legal vigente y reglamentos aplicables. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Permanente- Eventual -Anual.	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Redes Sociales.	Sistemas y Comunicaciones, Comercial-Facturacion-PQRSD.
10	**CENTROS EDUCATIVOS - UNIVERSIDADES**	Instituciones dedicadas a la enseñanza, que ofrecen programas académicos para diferentes niveles de educación. Institución de educación superior que imparte títulos académicos de pregrado (licenciaturas), posgrado (maestrías, doctorados), y realiza investigación en diversas áreas del conocimiento.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Innovación de servicios suplementarios a los misionales Gestión de conocimiento con valor agregado del tratamiento de los residuos sólidos orgánicos.	Rentabilidad adicional para la empresa. Consolidación de marca de abonos sólidos y abonos líquidos	(+)-(+)	100	50	85	ALTO	SI	NO	NO	Requisito Legal Normativo	Establecer las directrices para la implementación de programas de aprovechamiento de residuos orgánicos en centros educativos, promoviendo la educación ambiental.	Resaltar las responsabilidades compartidas entre la entidad que gestiona el programa, los docentes, los estudiantes y el personal administrativo de los centros educativos.	Permanente- Eventual -Anual.	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Redes Sociales.	Sistemas y Comunicaciones, Comercial-Facturacion-PQRSD. Aseo
11	**ALCALDIA MUNICIPAL DE PAIPA**	Entidad del orden Municipal del poder ejecutivo encargado de garantizar la finalidad social del estado en lo relacionado con la prestacion de los servicios publicos.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)		Oportunidad y calidad en la información de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para toma de decisiones. Atender requerimientos y bridar respuesta oportuna y confiable. Cumplir con el Plan Estratégico.	Expansion del servicio. Suscripción convenios para apoyo técnico social y operativo. Recuperación integral del recurso hídrico (Río Chicamocha-Quebrada Tobita).	(+)-(+)	80	50	71	ALTO	SI	NO	NO	Requisito Legal Normativo	Busca satisfacer las necesidades y espectativas de sus grupos de interés, en los procesos de acuedcuto, alcantarillado y aseo.	Política de Calidad, avance e impactos de las otras proyectos e intervenciones requisitos Legales, normatividad legal vigente y reglamentos aplicables. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Permanente- Eventual -Anual.	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Redes Sociales.	Sistemas y Comunicaciones, Comercial-Facturacion-PQRSD.
12	**CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ**	Ejerce un control externo atribuido por el artículo 267 de la Constitución Política Colombiana de 1991, para que más allá de la simple verificación de cuentas de entidades públicas, con la finalidad de revisar su legalidad, eficiencia, eficacia, economía, acorde con las políticas ambientales y así conceptuar la calidad y eficiencia del control fiscal. La Ley 42 de 1993 la faculta, para establecer métodos y procedimientos para evaluar la calidad, la confianza y eficiencia del Sistema de Control Interno de entidades públicas; de manera que el control fiscal se ejerza oportunamente sobre la gestión de las actuaciones administrativas, es decir una vez terminada la gestión de la entidad, siendo la misma facultada para aplicar sus métodos y procedimientos de Control Interno, según naturaleza y parámetros formulados por la Ley 87 de 1993.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)		Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones. Atender requerimientos y bridar respuesta oportuna y confiable. Compromiso con el medio ambiente.	Mejoramiento de las relaciones interinstitucionales Trabajo en equipo y valor agregado a los temas aplicables Trabajo en equipo y valor agregado a los temas aplicables	(+)-(+)	80	50	71	ALTO	SI	NO	NO	Requisito Legal Normativo	Busca satisfacer las necesidades y espectativas de sus grupos de interés, en los procesos de acuedcuto, alcantarillado y aseo.	Política de Calidad, avance e impactos de las otras proyectos e intervenciones requisitos Legales, normatividad legal vigente y Reglamentos aplicables. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Permanente- Eventual -Anual.	Comunicados. Oficiales. Pagina WEB. Redes Sociales.	Sistemas y Comunicaciones, Comercial-Facturacion-PQRSD.
13	**PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**	Realiza un control externo, otorgado por el artículo 277 de la Constitución Política de Colombia de 1991, ejerciendo el control disciplinario del servidor público, llevando a cabo investigaciones y sanciones funcionarios que incurran en faltas disciplinarias dentro del desempeño de sus funciones. Además efectuará investigaciones si existen irregularidades en el manejo del patrimonio público.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	POSITIVAMENTE (+)		Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones. Atender requerimientos y bridar respuesta oportuna y confiable. Cumplir con el Plan Estratégico. Compromiso con el medio ambiente.	Mejoramiento de las relaciones interinstitucionales Trabajo en equipo y valor agregado a los temas aplicables	(+)-(+)	80	50	71	ALTO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Contando con un talento humano competente y comprometido	Política de Calidad. Procesos de Calidad. Funciones y responsabilidades. Auditorias del MIPG - ISO 9001:2015 Cronograma de capacitaciones. Acciones Correctivas. Sistema documental.	Semestralmente, y según lo determinado en el cronograma del mantenimiento del MIPG	Capacitaciones y reuniones de divulgacion presenciales. Folletos informativos. Cursos Remotos. Carteleras. Normatividad. Pagina WEB.	Líder de Sistemas de Gestión / Jefe de Oficina de Control Interno / Coordinadores de Areas
14	**ENTES DE CERTIFICACIÓN**	Persona jurídica que garantiza el cumplimiento, implementacion, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestion. Para lo cual cuenta con una acreditacion por parte del ONAC.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	POSITIVAMENTE (+)		Certificación de calidad en el proceso misional la entidad. Implementación de normas de calidad como herramienta fundamental par el cumplimiento del Plan Estratégico. Mantener y mejorar la imagen corporativa. Cumplimiento de políticas y reglamentos. Mejorar condiciones de autonomía de la empresa disminuyendo las interferencias en la toma de decisiones.	Mantener una relación continua y estable con Red Vital Paipa S.A. E.S.P. de forma tal que se mantenga a largo plazo la relación contractual.	(+)-(+)	50	50	50	MEDIO	SI	SI	SI	Contractuales y Legales	Busca satisfacer las necesidades y espectativas de sus grupos de interés, en los procesos de acuedcuto, alcantarillado y aseo, con el fin de garantizar un servicio de calidad, que permita una gestión eficaz los riesgos y oportunidades, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la planeación estratégica; contando con un talento humano competente y comprometido, para así mantener la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión.	Temas aplicables al reglamento de certificacion ICONTEC.	Cuando aplique según requerimientos normativos.	Oficios. Comunicados. Auditorias Externas. Pagina WEB.	Responsables de Auditoria Externa.

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

