
	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial



**ACTUALIZACIÓN, PRIORIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE
VALOR E INTERÉS**

ABRIL DE 2023

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

Calle 26 No.69-76 Edificio Elemento Torre AIRE, Piso 3 – C.P. 111071
PBX: (+57) 601-3779555 – Información: Línea 195
Sede Operativa - Calle 22D No. 120-40
www.umv.gov.co



APIC-DI-003

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1 Identificación de grupos de valor.....	4
1.1 Grupos de Valor	5
2 Diálogo con Grupos de valor y su relacionamiento	12
2.1 Del diálogo constructivo	14
2.2 Etapas del diálogo constructivo.....	15
2.3 Operativización del diálogo	16
2.3.1 Interlocución	17
2.3.2. Gestión de asuntos materiales / temas relevantes	20
2.3.3 Canales de comunicación	20

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

INTRODUCCIÓN



En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social y de su propósito de integrar un enfoque de sostenibilidad transversal al desarrollo de todas nuestras actividades y operaciones, para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV en adelante), resulta habilitante la identificación de nuestros grupos de valor, en función de: 1) diseñar e implementar estrategias de relacionamiento coherentes a las necesidades, expectativas e intereses de los actores clave respecto a nuestra gestión; 2) en consecuencia, contribuir a identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos negativos asociados a nuestras actividades; y 3) de generar valor compartido en clave de mejorar las condiciones sociales, ambientales o económicas de nuestros grupos de valor.

Para cumplir con este propósito, desde la Gerencia Ambiental, Social y de Atención al usuario (GASA), se ha llevado a cabo un ejercicio de actualización de las matrices de grupos de valor tanto de personas naturales, cuya información es el resultado de los diferentes espacios de diálogo, participación y consulta con la ciudadanía que han permitido el acercamiento con todas aquellas personas que a nombre propio, tienen algún interés y/o relacionamiento con nuestra entidad; como de personas jurídicas o grupos poblacionales con características y dinámicas particulares con las que existe o hay un potencial relacionamiento.

Este proceso de construcción conjunta y colaborativa permitirá fortalecer la comprensión de las características de los actores con los que nos relacionamos, las dinámicas de los diferentes entornos y contextos donde desarrollamos nuestras operaciones y así mejorar el relacionamiento de la UMV con los grupos de valor. Resulta importante además mencionar que estas matrices integran los lineamientos, criterios y recomendaciones de la *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (DAFP - 2022)*; y, se operativiza a través de los formatos anexos a este documento¹.

En este sentido, este documento tiene como propósito sustentar en la primera parte, la síntesis sobre el desarrollo conceptual que oriento el ejercicio de identificación y caracterización de grupos de valor y los resultados de este proceso de actualización. Así mismo, en una segunda parte, con base en dichos resultados, se busca orientar los procesos de diálogo y de relacionamiento con

¹ Se presentan los resultados con corte a diciembre de 2022. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este ejercicio debe ser actualizado periódicamente y/o conforme a cambios relevantes internos o en el entorno de operación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

grupos de valor, enfatizando en la necesidad para la adopción de futuros ejercicios, procesos de clasificación y priorización de los actores.

1. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR



De cuanto existe en el mundo, los seres humanos son lo más valioso. Ellos son quienes promueven el progreso social, crean riqueza social, desarrollan la ciencia y la tecnología y, con su duro trabajo, transforman continuamente el medio humano.” (United Nations, 1973).

En virtud de la centralidad de los seres humanos y del anhelo de bienestar de estos, los proyectos y procesos de desarrollo han ampliado su alcance y durante las últimas cinco décadas han venido transformando su enfoque y evolucionando en términos de las estrategias y mecanismos de relacionamiento entre los agentes de desarrollo, los sistemas institucionales y normativos y los diversos actores territoriales, entre quienes se tejen relaciones múltiples, diversas y complejas.

Comprender la multiplicidad, diversidad y complejidad de las relaciones, y las particularidades biofísicas y culturales de los territorios donde estas ocurren, es hoy un imperativo de los procesos de desarrollo, en la medida que no se concibe el avance hacia un estado de bienestar si no están involucrados los diferentes actores como agentes de sus particulares necesidades e intereses. Así, reconociendo la relevancia del involucramiento de los diversos actores de un territorio en los procesos de desarrollo que en tal territorio se gestan, se han desarrollado diversas herramientas metodológicas que apoyan la gestión de grupos de valor a partir de i) la identificación de los actores y la comprensión de sus roles, intereses, influencia y poder en el curso de las organizaciones y/o procesos que sean objeto de análisis particular; y ii) en las relaciones que se construyan con estos actores.

En este sentido y como antecedente a este desarrollo, resulta importante mencionar que el origen del concepto de stakeholder (*grupo de valor en adelante*) se introduce en los años sesenta y se atribuye a Freeman, quien se refirió a “*cualquier individuo o grupo de individuos en quienes la consecución de los objetivos de una organización, pueden tener algún tipo de incidencia o quienes pueden incidir en ello*” (Freeman, 1984).

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

La concepción de los grupos de valor se da en el marco de varias visiones y corrientes que varían significativamente; existen algunas muy amplias, que consideran un grupo de valor como cualquier actor (persona, grupo, entidad) que tenga algún tipo de relación o de intereses (directos o indirectos) respecto a una organización. Mientras hay otras acepciones más acotadas, como la que refiere los grupos de valor como actores con intereses y expectativas sobre la organización, iniciativa o proyecto, sin los cuales no sería viable (Falcao & Rubens, 1999). Al respecto, actualmente predomina una visión pluralista que reconoce que existen distintos grupos de valor que deben tenerse en cuenta, así como sus intereses y expectativas, entendiendo que no existe un grupo estándar de grupos de valor, ya que cada actividad, iniciativa o proyecto que se decida emprender, tendrá grupos de valor diferentes, y estos a su vez son dinámicos y cambiantes en el tiempo.

En este sentido, la gestión de grupos de valor constituye una de las herramientas básicas para la formulación de planes y estrategias de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, en la medida que permite identificar a los actores relevantes en la gestión de una organización, y analizar las tendencias de la interacción y el relacionamiento, como factor clave para orientar las acciones hacia el logro de propósitos e intereses comunes, en la medida que estos sean posibles. Para lograr el éxito y el cumplimiento de los objetivos trazados de cualquier organización, resulta ser un factor clave tener y mantener en el tiempo un relacionamiento adecuado con estos grupos de valor, partiendo de la premisa de que el éxito de cualquier actividad que una organización emprenda dependerá de los vínculos con sus grupos de valor.

1.1 GRUPOS DE VALOR

El proceso metodológico para la identificación de nuestros grupos de valor se basó en la recolección, triangulación y análisis de información obtenida de diferentes dependencias (aplicación de encuesta a colaboradores) y de otras fuentes de información secundaria de acuerdo con lo establecido por los lineamientos y criterios de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (DAFP - 2022). Los anexos a este documento dan cuenta del detalle del ejercicio; así mismo, el siguiente diagrama consolida los resultados del mapa general de grupos de valor:

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Diagrama 1





Fuente: Elaboración propia con base en resultados de las matrices para la sistematización de información

A continuación, se desglosa para cada categoría los grupos de valor identificados y una breve descripción:

ORGANIZACIONES DE LA CIUDADANÍA Y SOCIEDAD CIVIL

Juntas de Acción Comunal	Organizaciones de la sociedad civil sin ánimo de lucro y de naturaleza solidaria, constituidas por ciudadanos pertenecientes a una comunidad, barrio, conjunto, vereda o sector. Cuentan con personería jurídica y patrimonio propio y están organizadas autónomamente con el fin de promover el bienestar y la solución de las necesidades más sentidas de la comunidad a partir del ejercicio de la democracia participativa en la gestión del desarrollo de la comunidad.
--------------------------	--

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	



Líderes sociales/comunitarios y personas defensoras de DDHH y del medio ambiente	Personas o grupos que tienen como objetivo la defensa y promoción de los derechos humanos y/o del medio ambiente ante las posibles vulneraciones por parte de terceros o asociadas a ciertas actividades que suponen una limitación al goce efectivo de los derechos humanos.
Comunidades y ciudadanía de las zonas de incidencia	Personas que habitan de manera formal e informal en las diferentes zonas de incidencia de la UMV.
Grupos étnicos ² (comunidades indígenas, negras o afrocolombianas, raizales, palenqueros, ROM).	Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones
Academia	Instituciones de educación superior orientadas a la formación técnica y profesional y a la investigación.

ENTES DE CONTROL

Contraloría General de la Nación	Es el máximo órgano de control fiscal del Estado que tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.
Procuraduría General de la Nación	Entidad que se encarga de investigar, sancionar, intervenir y prevenir las irregularidades cometidas por los gobernantes, los funcionarios públicos, los particulares que ejercen funciones públicas y las agencias del Estado Colombiano. Es el órgano director del Ministerio Público y está a cargo de garantizar los derechos colectivos de la ciudadanía, actuando en representación de la sociedad civil.
Personería de Bogotá D.C.	Organismo de control que protege, defiende y promueve los derechos de las personas, controla la Función Pública y vigila la conducta oficial de los(as) servidores(as) públicos(as) en el Distrito Capital, para contribuir al cumplimiento de los fines del Estado.
Veeduría Distrital	Entidad encargada de defender los derechos ciudadanos y lo público mediante el control preventivo y la promoción de una activa

² Para efectos de este ejercicio, se tendrá especial atención en este grupo de valor en tanto son sujetos de especial protección constitucional con base en las disposiciones de la OCDE, deben ser priorizados en el marco de ejercicios de debida diligencia

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

	participación ciudadana, con el propósito de garantizar la transparencia en beneficio.
Concejo de Bogotá	Es una corporación político-administrativa de elección popular; es la máxima autoridad política de la capital y la segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor. Ejecuta principalmente dos funciones: actividad normativa y control político, es decir que tiene la responsabilidad de vigilar, debatir y controvertir la gestión de la Administración Distrital y de todas sus entidades.
Concejos Locales	Instancia de coordinación para definir la territorialización de la política distrital en las localidades, la coordinación de la acción de las entidades distritales en lo local y el seguimiento y control de la ejecución de las políticas distritales en las localidades. Señala los objetivos que deben cumplir, las funciones, su integración y sesiones.
Ediles	Los ediles son ciudadanos que residen o desempeñan alguna actividad profesional, industrial, comercial o laboral en una localidad y cuya labor es identificar los problemas o las necesidades por las cuales atraviesa su localidad, y así servir como canales para gestionar soluciones.

INSTITUCIONALIDAD Y AUTORIDADES DE ORDEN NACIONAL

Ministerio de Transporte	Es un ministerio encargado de definir, formular y regular las políticas de transporte, tránsito y su infraestructura mediante la articulación de las entidades que integran el sector.
Ministerio del Trabajo	Es un ministerio encargado de la formulación y adopción de las políticas, planes generales, proyectos y programas en materia de trabajo a nivel nacional.
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Es un ministerio encargado de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

ENTIDADES ALIADAS

Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP	Tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo democrático de la gestión pública y el servicio ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.
Secretaría Distrital de Ambiente	Autoridad ambiental del Distrito Capital propende por el desarrollo sostenible de la ciudad, formulando promoviendo y orientando políticas, planes y programas que permitan la conservación, protección y recuperación del ambiente y de los bienes y servicios naturales de la Estructura Ecológica Principal y de las áreas de interés ambiental; para mejorar su calidad de vida, la relación entre la población y el entorno natural, el disfrute de los derechos fundamentales y colectivos del ambiente, respondiendo a las acciones encaminadas a la adaptación y mitigación al cambio climático, reverdeciendo a Bogotá y promoviendo la participación de la ciudadanía en todas sus dimensiones y el cambio de los hábitos de vida.
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca	Máxima autoridad ambiental en su jurisdicción, ejecutando políticas, planes, programas y proyectos ambientales, a través de la construcción de tejido social, para contribuir al desarrollo sostenible y armónico de la región.
Secretaría Distrital de Movilidad	Entidad encargada de la formulación de políticas e implementación de estrategias de movilidad multimodal, que contribuyan a la equidad y mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y la seguridad de los actores viales, potenciando la productividad, la competitividad y la integración de Bogotá y la región.
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	Entidad encargada de garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

	infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público.
Alcaldía mayor de Bogotá	Hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del Gobierno Nacional y los acuerdos del Concejo; así mismo, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito.
Alcaldías locales	Son dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno que apoyan el cumplimiento de las funciones y demás competencias asignadas al alcalde local; encargadas de coordinar la acción administrativa del Distrito en la localidad.

GOBIERNO CORPORATIVO

Comité Directivo	Se encarga de administrar y representar al distrito en temas de movilidad.
Junta Directiva	Órgano directivo y administrador encargado de tomar las decisiones de alto nivel de la UMV.



TRABAJADORES

Funcionarios y contratistas	Personas que contribuyen a la consecución de las metas de la entidad vinculados por contrato laboral a la entidad y personas naturales en ejecución de un contrato de prestación de servicios específico que ejecutan obligaciones contractuales para la consecución de las metas de la entidad.
Sindicatos	Asociación integrada por personas que promueven el respeto a los derechos laborales en la UMV.

PROVEEDORES

Proveedores operativos	Persona jurídica en ejecución de un contrato, el cual hace referencia a suministrar un bien o servicio para un fin en particular.
------------------------	---

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Para efectos de este ejercicio y con base en los objetivos planteados para esta vigencia, se prestará especial atención en los grupos de valor que refieren grupos étnicos (incluidos en la categoría Organizaciones de la Ciudadanía y de la Sociedad Civil), en tanto son considerados como población de especial atención y protección constitucional, y que por ser un grupo de valor para la entidad, se hace necesario la comprensión y el entendimiento de sus dinámicas sociales, política y culturales de cara a las estrategias de relacionamiento que se gestionen y a los diferentes espacios de participación ciudadana convocados por la entidad, a los que asistan.

En tanto, el concepto de grupo étnico evoca una *“comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales consolidadas y rasgos culturales como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad entre otros elementos. Los integrantes de un grupo étnico son conscientes de pertenecer a él, comparten entre ellos una carga simbólica y una profundidad histórica”*³.



De acuerdo con el censo nacional de 2018, las poblaciones étnicas equivalen al 13.6 % de la población total del país (48.258.494 personas), y están representadas por 1.905.617 que se auto reconocen como indígenas de pueblos originarios diferentes, y 4.671.160 afrodescendientes, raizales, palenqueros y rom⁴.

Pueblos y comunidades indígenas: Colombia tiene 87 comunidades indígenas distribuidas por el territorio nacional. En Bogotá viven 15.032 personas que se reconocen a sí mismas como indígenas pertenecientes a las etnias Muisca, Ambiká Pijao, Misak, Kichwa, Yanacona, Pasto, Nasa e Inga, Emberá Katío, Emberá Chamí, Wauanan, Kament'sá, Curripaco, Wayuu y Huitoto entre otras.

Comunidades negras o afrocolombianas: En Bogotá habitan **97.885** personas que se reconocen a sí mismos como afrocolombianos.

³ Alcaldía Mayor de Bogotá. Disponible en: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/areas-de-trabajo/practicas-culturales/grupos-etnicos>

⁴ DANE. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/grupos-etnicos/informacion-tecnica>

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Comunidad raizal: Según datos del DANE, en Bogotá viven **1.355** raizales de los cuales una buena parte reside en la localidad de Teusaquillo. Los raizales de Bogotá están representados por una organización llamada ORFA (Organización de Raizales Fuera del Archipiélago) que reúne a los nativos del archipiélago dispersos por todo el país.

Pueblo Rom o Gitano: En Bogotá residen **623** miembros de esta etnia y se dividen en dos kumpanias o clanes representados por las organizaciones Unión Romani y Prorom. Así mismo, mantienen vigentes instituciones sociales tradicionales como la Kriss (Forma de tribunal tradicional presidido por las personas mayores) y el respeto por los mayores de la comunidad que se conocen como *sere romengue* .



Con base en lo anterior y teniendo en cuenta las cifras sobre la presencia en Bogotá de grupos étnicos, se establecerán estrategias de relacionamiento y participación, que tengan en cuenta sus características y dinámicas. Para ello, desde La UMV se promoverán espacios que permitan integrar su perspectiva en el marco de la Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

2. DIÁLOGO CON GRUPOS DE VALOR Y SU RELACIONAMIENTO

El diálogo resulta ser la columna vertebral de la gestión de grupos de valor, en tanto es el punto de partida como el punto de llegada, razón por la que merece especial atención, sobre todo, la comprensión y el fortalecimiento de capacidades en función del carácter transversal que infiere. Definitivamente no se puede hablar de grupos de valor de forma aislada al diálogo, pues finalmente es el elemento articulador.

Hoy en día resulta común el uso del concepto de diálogo en muchos escenarios y hace parte del lenguaje cotidiano y académico e, incluso, su uso sugiere ser generalizado en el quehacer público. No obstante, dicha proliferación no obligatoriamente recoge las implicaciones que tiene su contenido cuando es interpretado y asimilado con conceptos como “conversación” y/o “debate”, y, en consecuencia, suele representar un eufemismo más de las relaciones sociales.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Es por lo anterior que, para efectos de este ejercicio, se propone como andamiaje conceptual el modelo instaurado por el *Programa Puentes de Paz de la Fundación Paz y Reconciliación*⁵ en tanto permite entrever los elementos básicos del diálogo como eje articulador del relacionamiento con grupos de valor. La priorización de este modelo conceptual no resulta taxativo sino orientativo, develando un amplio margen de flexibilidad en su implementación de cara a fortalecer procesos de diálogo ya existentes entre la UMV y sus grupos de valor o a instalar nuevas capacidades para hacerlo.



Entrando en materia, puede afirmarse que las relaciones humanas surgen a partir de múltiples formas de interacción y de comunicación. Ejemplo de ello pueden ser los conceptos referidos en párrafos anteriores, como la *conversación* que infiere un acercamiento informal o el *debate*, que se da en torno a la argumentación y/o a la defensa de una postura. Otro ejemplo y en el que centraremos la atención es el *diálogo*, una forma de interacción que trasciende la mera conversación y el debate, pues requiere de una mayor elaboración, profundidad y precisión, así como de un propósito habilitante de productos o resultados.

Tomando como referente el modelo priorizado para efectos de este documento, la definición de diálogo se da por el “*encuentro entre dos o más personas (partes), que desean aprender y crecer juntas, a partir del intercambio de pensamientos, ideas, observaciones, información y conocimiento, con el fin de construir acuerdos sobre un propósito común, generar oportunidades y configurar nuevas visiones de relacionamiento*” (Equipo Pedagógico del Programa Puentes para la Paz, 2017).

A partir de esta acepción, el diálogo requiere de un proceso orientado entre otros, a:

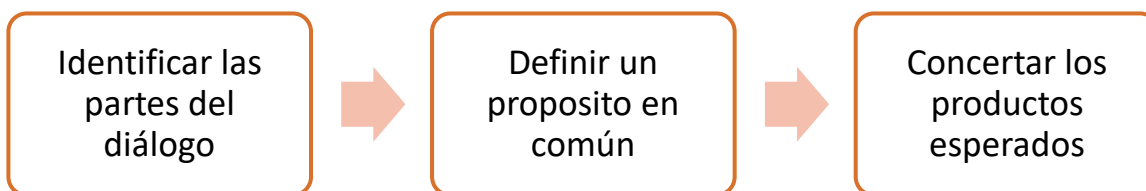
- Comunicar de forma asertiva
- Concertar acuerdos y soluciones a problemáticas puntuales
- Proporcionar alternativas para la resolución pacífica de conflictos
- Fortalecer las relaciones entre las partes

⁵ Organización no gubernamental sin ánimo de lucro, con el propósito principal de generar conocimiento e intervención social, mediante la investigación y el análisis cualificado de la realidad en los ámbitos de seguridad; conflicto armado interno; postconflicto; criminalidad; gobernabilidad, gobernanza y democracia; derechos humanos; y conflictos asociados al desarrollo; para incidir en la opinión pública y ante tomadores de decisiones del orden institucional y privado, generando cambios y transformaciones que aporten a la construcción de la paz, la reconciliación nacional y el fortalecimiento de la democracia en: <https://pares.com.co>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

- Generar confianza y promover el acercamiento
- Facilitar el intercambio de puntos de vista y situaciones complejas o sensibles para las partes
- Apalancar sinergias y alianzas
- Promover los derechos humanos
- Promover acuerdos de beneficio mutuo
- Facilitar la cooperación y el trabajo conjunto



Es a razón de estos objetivos, que un proceso de diálogo debe surtir como mínimo, los siguientes tres pasos:



2.1 DEL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO

El diálogo constructivo es un método de diálogo facilitado, que se sustenta en la teoría del diálogo apreciativo y que representa *“una forma de inicio de un proceso de acercamiento, de identidad, reconocimiento mutuo y construcción de confianza entre los diversos actores sociales en una comunidad, mediante el cual se buscan respuestas, se plantean propuestas y se camina hacia la construcción de unas condiciones de paz y desarrollo sostenible”* (Equipo Pedagógico del Programa Puentes para la Paz, 2017). Aunque el diálogo constructivo es un elemento frecuente en escenarios para la resolución de conflictos, considera también propósitos útiles para escenarios donde no necesariamente se deba dialogar en torno a situaciones de conflicto. Dentro de estos, y en función de la gestión de grupos de valor de la UMV, los propósitos orientadores que integra el diálogo constructivo para este ejercicio serán i) el de buscar puntos de acuerdo sobre las actividades y operaciones de la UMV que respondan a los intereses y necesidades de cada parte, de manera que permita buscar nuevas opciones, así como la interacción y estrategias de corresponsabilidad; e ii) interactuar constructivamente en la formalización de relaciones y

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

en la forma cómo las organizaciones y estructuras se construyen, se comportan y responden (Lederach, 2003).

En este sentido, resulta conveniente referir los intereses de las partes, en tanto el diálogo constructivo busca dar respuesta a estos intereses, entendidos como las necesidades de las partes, en el marco del bien común, es decir, trascendiendo posiciones e intereses individuales.

2.2 ETAPAS DEL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO



A continuación, se explicarán las etapas que este modelo sugiere para concluir un ejercicio de diálogo constructivo. Se reitera que estas etapas se enuncian de manera orientativa y que, dependiendo la casuística, podrán agregar o podrán omitir acciones:

Exploración de condiciones: es la primera etapa del proceso de dialogo constructivo en un minucioso estudio del contexto sociopolítico del ambiente en el que tendrá lugar el dialogo, se identifican los elementos y condiciones necesarias para llevar a cabo el proceso. Se identifican las partes, la disposición, la madures de las partes , el apoyo externo y se analiza el marco fáptico, jurídico y el estado de las dinámicas en las partes conflictivas o no.

Ambientación: se orienta en construir condiciones y/o cerrar las brechas existentes para lograr un ambiente que fomente el dialogo entre las diferentes partes, esto se logra por medio de escenarios de reflexión y de valoración conjunta. Adicionalmente se busca la construcción de redes de apoyo y cooperación con otros grupos de valor que apalanquen el diálogo y por ende la relación.

Preparación: se busca fortalecer las condiciones necesarias para llevar a cabo el diálogo, depende la voluntad de las partes y busca que lleguen a entablar una relación basada en la confianza. Asi mismo, se pretende que las partes discutan los conceptos, la comprensión y los elementos mas importantes sobre el propósito del diálogo. Al ser una etapa donde prima lo colectivo, las conclusiones y recomendaciones se acordarán en conjunto, para asi avanzar en la comprensión de los temas a tratar.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Diseño conjunto de una hoja de ruta: una vez las condiciones se fortalecen en las etapas anteriores, se procede a hilvanar el proceso de diálogo y resultados que se esperan del mismo con base en la hoja de ruta que debe definirse entre las partes.



2.3 OPERATIVIZACIÓN DEL DIÁLOGO

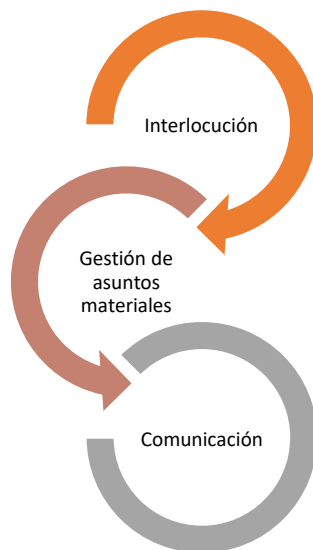
En la primera parte de este documento, hicimos un acercamiento teórico – práctico sobre la identificación de grupos de valor y los resultados del último proceso de actualización, el cual permite responder a preguntas como ¿quiénes son esos actores clave para nuestra entidad?,

¿cuáles son sus intereses, sus expectativas, y preocupaciones respecto al desarrollo de nuestras actividades y operaciones?, ¿cuáles son algunos de los temas relevantes respecto a la relación con la UMV?, ¿cuál es su rol y su posición en el contexto de operación?, entre otras. Sin embargo, la tarea no termina ahí, pues no solo basta conocerlos, es necesario **generar estrategias de diálogo con estos grupos de valor en clave de promover un mejor relacionamiento, gestionar impactos negativos y potenciar los positivos**. Entonces, tener claridades sobre su rol, generar compromisos, responsables y tiempos que aseguren nuestra misión, es fundamental. Así que teniendo en cuenta el concepto de diálogo constructivo puesto sobre la mesa, a continuación, se describe el cómo operativizar este propósito.

Teniendo como insumo los resultados de este proceso, esta sección tiene como objetivo orientar el diálogo con grupos de valor a partir de los tres momentos básicos de una estrategia de relacionamiento: interlocución, gestión de asuntos materiales y comunicación (Accountability).

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	





Fuente: Elaboración propia con base en los criterios de Accountability

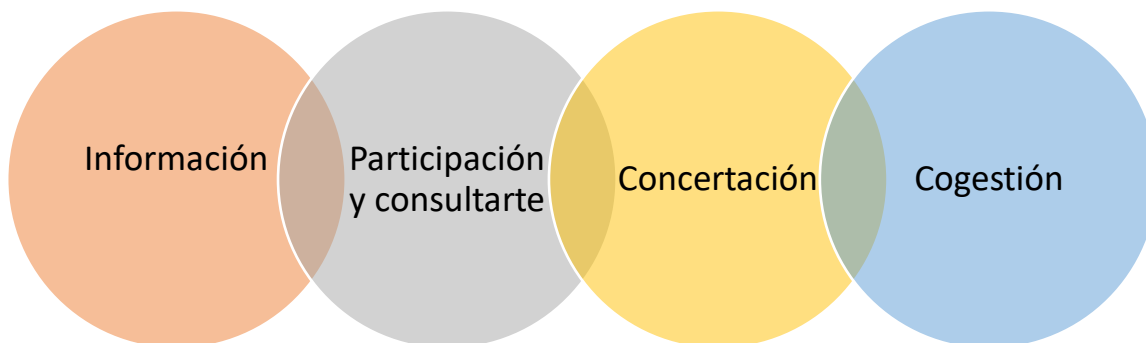
¡Y en este punto, todo empieza a tener más sentido! Estos tres momentos se dan de manera paralela y son dependientes entre sí, es decir, para que haya interlocución, debe existir un tema relevante (material), y para la gestión de ese tema, debe existir un canal y/o medio que permita

2.3.1 Interlocución:

se refiere a las cuatro (4) etapas de la interacción con grupos de valor (procesos de información, procesos de consulta, concertación y cogestión). Con base en el resultado de la clasificación (sugerida para futuros ejercicios de gestión de grupos de valor), la interlocución con cada uno de los grupos de valor abordará una o varias de las cuatro etapas requeridas para la consolidación de una relación sólida entre la UMV y sus grupos de valor. En tanto esta relación debe basarse en la comunicación y en mecanismos de participación significativa.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	



Procesos de información: son procesos unilaterales que, desde la UMV, buscan el fortalecimiento y/o instalación de capacidades. El intercambio de información sobre asuntos de interés general y sobre decisiones que puedan afectar los intereses de los grupos de valor y la manera de implementar dichas decisiones. Estos procesos implican actividades permanentes y transversales a los grupos de valor. Existen temas y/o asuntos generales para todos los actores y otros diferenciados para cada uno de ellos con base en sus intereses, necesidades y expectativas. Un ejemplo sería informar sobre los resultados de impacto de una actividad u operación específica a todos los grupos de valor.

Procesos de participación y consulta: son procesos bilaterales limitados, es decir, la entidad pregunta y los grupos de valor responden; pueden darse en relaciones de corto o largo plazo. Buscan obtener información y opiniones para soportar decisiones internas, e implican actividades solo para los grupos de valor definitivos, dominantes, dependientes, peligrosos y exigentes. Estas actividades deben realizarse con determinada frecuencia, y tienen como objetivo promover el diálogo constructivo, basado en la confianza, el respeto y la buena fe con los grupos de valor sobre las decisiones que pueden afectarlos y la manera en que se implementan dichas decisiones. Por otra parte, la consulta busca conocer alternativas viables y realizables sobre los intereses,

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	



necesidades y expectativas de los grupos de valor que puedan realizarse (i.e. encuesta a la ciudadanía). Aquí se pasa de meramente informar a plantear propuestas concretas sobre determinados asuntos.

Concertación: son procesos bilaterales o multilaterales, entre la entidad y sus grupos de valor. Se dan en relaciones puntuales o de largo plazo, en las que se trabaja para asegurar la comprensión y consideración de sus inquietudes en los procesos de toma de decisiones. Se entiende como el momento que se realiza con los grupos de valor definitivos, dominantes, peligrosos y exigentes, en el cual se busca llegar a acuerdos y/o compromisos sobre determinados asuntos y definir las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento. Por ejemplo, acordar sesiones de capacitación sobre el buen uso de la malla vial.

Cogestión: son procesos bilaterales o multilaterales, que buscan asociarse o convocar a una red de grupos de valor para lograr consensos y definir planes de acción conjuntos. Implican relaciones de largo plazo y se refiere a la articulación con los grupos de valor definitivos, dominantes y peligrosos con las cuales se ha llegado a acuerdos o compromisos sobre determinados asuntos que requieren la participación significativa del grupo de valor para su cumplimiento.

Los dos primeros, es decir los procesos de información y de consulta, resultan adecuados para resolver desafíos menores, mientras que los dos restantes, concertación y cogestión o colaboración, permiten cambios o transformaciones asociados a temas complejos. En conclusión, entre más grandes sean los desafíos o las transformaciones esperadas, se debe buscar trabajar aunando esfuerzos para lograr mayores impactos, construyendo verdaderas relaciones con las partes interesadas. En este sentido, cabe mencionar que, de manera transversal a estos cuatro momentos, debe hacerse monitoreo y seguimiento de manera periódica a los resultados de estos procesos, en aras de verificar y/o ajustar sí fuera necesario, y de responder oportunamente a los cambios que tanto los grupos de valor como sus dinámicas, necesidades, intereses y expectativas pueden presentar.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

2.3.2. Gestión de asuntos materiales / temas relevantes

Son aquellos asuntos y/o temas relevantes tanto para la UMV como para sus grupos de valor. Existen asuntos/temas generales y transversales para todos los grupos de valor que serán el insumo orientador para el contenido de las actividades que se formulen y ejecuten en cada una de las etapas (procesos de información, procesos de consulta, concertación y cogestión). Por otro lado, existen también asuntos diferenciados para cada grupo de interés y que deben identificarse a través de diferentes mecanismos para la recolección de información y/o en las sesiones de diálogo. La identificación de estos asuntos/temas se hace en primera instancia a través de la herramienta, sin embargo, la gestión de asuntos materiales requiere de un proceso específico que permita la triangulación de información y la definición de los temas de diálogo con grupos de valor.



2.3.3 Canales de comunicación

Una relación sólida y sostenible en el tiempo se construye cuando hay comunicación, y para ello es necesario que entre las partes que se relacionan, existan canales adecuados que permitan el intercambio de información en doble vía, la generación de discusiones y acuerdos respecto a temas o asuntos relevantes para cada una de las partes.

Los medios para difundir esta información deben ser los apropiados para cada uno de los interlocutores, teniendo en especial consideración, las diferencias que pueden existir entre uno u otro de los grupos de valor, de manera que se supere cualquier barrera que pueda dificultar su entendimiento y comprensión. Es por ello, que deben considerarse los siguientes criterios al momento de establecer los canales de comunicación y de difusión de información:

- Veracidad
- Suficiencia
- Oportunidad
- Interculturalidad
- Claridad

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

A continuación, se mencionan varios ejemplos y opciones de medios y/o canales de comunicación con grupos de valor.



Solicitud de respuesta escrita de los grupos de valor: se trata de solicitar respuestas escritas a consultas formales, un ejemplo común son encuestas, que incluyen un formato predeterminado para que el grupo de interés diligencie de manera fácil y rápida. Se utilizan para asuntos concretos.

Líneas gratuitas de atención telefónica: hoy en día, las líneas gratuitas de atención telefónica son uno de los canales más utilizados para poder atender dudas, inquietudes y sugerencias de sus grupos de valor, teniendo en cuenta que puede ser en muchos casos, un canal confidencial que protege la identidad (cuando se requiera). Su difusión debe ser amplia, de manera que todas las partes interesadas conozcan sus características, como horarios de atención y líneas previstas; así mismo, debe contarse con personal en la capacidad de responder oportunamente y transmitir confianza y seguridad.

Mecanismos de relación online: cada vez es más frecuente el uso de las tecnologías de la información como medio para intercambiar opiniones, información, o en muchos casos para la autogestión, simplificando y agilizando numerosos procesos, los chats en vivo, las redes sociales, entre otros, son ejemplos que, bajo una correcta utilización, proporcionan muy buenos resultados comunicacionales. Aun así, debe tenerse en cuenta la brecha digital existente en varios de los entornos de operación de la UMV, porque muchos grupos de valor pueden no tener acceso a medios de digitales.

Encuestas: existen diversas metodologías para la aplicación de encuestas, por lo que dependiendo del tema a tratar o la información que busca obtenerse, debe utilizarse la que mejor se adecue. Las encuestas deben caracterizarse por ser sencillas, cortas y de fácil diligenciamiento; así mismo, deben incluir un lenguaje claro para el público objetivo y pueden hacerse de manera presencial o vía electrónica y se utilizan sobre todo cuando se quiere llegar a un amplio número de personas.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

Espacios de participación de múltiples grupos de valor: el diálogo constituye hoy en día un mecanismo que fortalece capacidades, motiva la participación y propicia alternativas pacíficas para la resolución de conflictos. Es por lo que los espacios de participación alrededor de algún tema relevante y de interés común, resultan un canal importante a la hora de interactuar con los grupos de valor.

Alianzas, colaboraciones e iniciativas voluntarias: se trata de la unión voluntaria de actores de distinta naturaleza para actuar en conjunto a través de proyectos de colaboración o compromisos consensuados. El enfoque de sostenibilidad de la UMV se encamina precisamente en esta dirección, promoviendo alianzas y colaboraciones con actores locales relevantes.



Para asegurar la elección de uno o más de estos canales (nuevos o existentes) y dependiendo de la etapa de interlocución que se esté abordando, y de los asuntos o temas objeto de esta interlocución, deben seleccionarse los canales y/o medios más adecuados para la interlocución sobre una situación específica.

La Gerencia GASA pone a disposición de la entidad, el mapa de grupos de valor, en clave de mejorar nuestra gestión, los procesos de relacionamiento y de mitigar, prevenir y remediar las posibles afectaciones que podamos generar sobre nuestro entorno de operación y sobre los grupos de valor. Es importante enfatizar en que se trata de un ejercicio dinámico que se actualizará de manera periódica.

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por	Validado por Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso:	Aprobado:
Diana Paola Moreno Contratista/Proceso DESI		
Acompañamiento Asesor OAP:		
Janyther Guerrero Arenas Contratista/Proceso DESI	Firma: JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO Gerente GASA	Firma: EDGAR ALFONSO FORERO CASTRO Jefe OAP

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Proceso Estratégico	Código	APIC-DI-003	
	Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones			
	Documento de Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés	Versión	3	

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección
1	Se incorpora al SIG el Documento Interno IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN, PRIORIZACIÓN Y ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS DE LA UMV con código APIC-DI-003 V1, el cual fue creado y aprobado mediante Acta de Reunión de la Gerencia GASA con fecha 31 de agosto de 2018.	Diciembre 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se actualiza el documento " Actualización, Priorización y Caracterización de Grupos de Valor e Interés APIC-DI-003 V2 " teniendo en cuenta que se ejecutó un proceso de re identificación de Grupos de Valor, los cuales fueron priorizados mediante sesiones de dialogo con los colaboradores y análisis documental interno y externo de la entidad, arrojando como resultado los siguientes nuevos Grupos a tener en cuenta : colaboradores, entidades públicas, organismos reguladores y de control, dependencias UMV, proveedores y comunidad.	Junio 2022	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se actualiza el documento, teniendo en cuenta el proceso de actualización de grupos de valor que se realizó en diciembre de 2022. Este proceso de construcción conjunta y colaborativa fortaleció la comprensión de las características de los actores con los que nos relacionamos, las dinámicas de los diferentes entornos y contextos donde desarrollamos nuestras operaciones para así mejorar el relacionamiento de la UMV con los grupos de valor.	Abril 2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV