

EMCALI EICE ESP

**ESTRATEGIA PARA CAPACITAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS, CON EL O
PROPÓSITO DE CUALIFICAR LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

EMCALI 2018
Dirección de Responsabilidad Social



**Estamos
progresando
juntos**



1. INTRODUCCIÓN.

La constitución del 91, se establece un marco normativo claro para la participación ciudadana, que genera un cambio fundamental en la cultura política de nuestro país. Los ciudadanos con el derecho a participar y decidir adquieren un nivel de sujetos activos y participes en la construcción de la historia de Colombia, apoyados en los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

A partir de entonces los movimientos sociales y de participación ciudadana, empiezan a tener un desarrollo y alcance en el territorio, que exige a las entidades públicas y privadas una transformación en la manera de relacionarse con los ciudadanos.

No obstante uno de las grandes dificultades para lograr una participación efectiva por parte de los ciudadanos en la falta de información en temas específicos que les permita una participación más cualificada. En este sentido es importante hacer referencia a algunos aspectos fundamentales que han sido tenidos en cuentas para la formulación de la estratégica de capacitación:

- Mecanismos de participación ciudadana, establecidos a través de un marco normativo.
- El derecho de los ciudadanos a vigilar la gestión pública y a ejercer un control social, orientados a evitar la corrupción genero la necesidad, de formular el interior de las entidades públicas, los planes anticorrupción que por ley, establecen los espacios para facilitar la participación ciudadana como por ejemplo la rendición de cuentas.
- El derecho de los ciudadanos a tener información y a expresar sus quejas y reclamos, lleva a las empresas, a definir las formas de atención al ciudadano.
- El desarrollo tecnológico y el auge de las redes sociales, fue el contexto propicio para el desarrollo del programa del gobierno en Línea.
- La capacitación y entrega de información oportuna para cualificar los procesos de participación ciudadana.

Por lo anterior Emcali, como empresa prestadora de servicios públicos, a través de la estrategia de capacitación que promueve la participación de los diferentes grupos de intereses priorizados para Emcali, establece mecanismos, medios y contenidos





orientados a la cualificación de la participación y establecer relaciones de transparencia y confianza con los diferentes grupos de interés en el marco de la gobernanza.

2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

2.1 Conceptos claves

“Participación Ciudadana, es la intervención de individuos, grupos o colectividades en representación de sus intereses en acceso a bienes y servicios para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades; para influir en las autoridades encargadas en la toma de decisiones que afectan la vida diaria; ejercer control y supervisión sobre la gestión pública de funcionarios, representantes y gobernantes y construir acuerdos, con autoridades y otros actores en temas de interés y beneficio colectivo. (Ministerio del Interior, 2016.)

Capacitación, es un proceso de educación que busca fortalecer el conocimiento y habilidades de las personas sobre un tema específico, entendido como un conocimiento no solo teórico sino también práctico que genere cambio de actitudes y especialmente en este caso mayor participación en la gestión de los servicios públicos. Así las cosas el enfoque metodológico de esta estrategia se basa en el saber- ser y hacer

“Rendición de Cuentas, es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública Nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a las organizaciones de control a partir de la promoción del diálogo. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública” (Ministerio del Interior 2016).

“Control Social, es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. El control social tiene por objeto el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas y la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por las particulares que ejercen funciones públicas” (Ministerio del Interior 2016).





Dialogo Social, es un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de la sociedad civil, con el objetivo de promover la interacción, comunicación consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial (Ministerio del Interior 2016)

La participación es un proceso social, esta resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas; en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder. La participación es un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política”. (Ministerio de Educación, 2015)

2.2 Marco Normativo

2.2.1 Disposiciones Constitucionales:

Artículo 20: derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial, no solo de las entidades públicas sino también de quienes tienen el derecho a informar, tal como ocurre con las personas que ejercen el periodismo.

Artículo 23: señala que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 74: Es refiere al derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Artículo 270: consagra que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana, a través de los cuales las personas puedan vigilar que la gestión pública se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

2.2.2 Disposiciones Legales

Ley 142 de 1994: En la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Según el Artículo 2, numeral 2.8, uno de los fines de la



intervención del Estado en los servicios públicos es la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación de los mismos. También, en el Artículo 9 numeral 9.4, se consagra el derecho de los usuarios de los servicios públicos a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para su prestación.

Decreto-Ley 0019 de 2012: Para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Este decreto dispone que para la optimización de los trámites ante la administración pública, se debe incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

Ley 1437 de 2011: Sobre el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En el artículo 3 se establece los principios que orientan las actuaciones de las entidades públicas, dentro de los cuales se encuentran los de “participación” y “publicidad”.

Ley 1474 de 2011: Para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. El Artículo 76 de esta ley se establece que toda entidad pública deberá tener por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 1712 de 2014: En esta ley, se regula el derecho que tienen todas las personas al acceso de la información pública nacional, cuyo derecho es de carácter fundamental, por lo que genera el deber correlativo, a cargo de las entidades del Estado, de divulgar proactivamente dicha información y responder de buena fe las solicitudes de los ciudadanos.

Ley 1755 de 2015: a través de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

Decreto 2482 de 2012: en el Artículo 3 se consagran los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de desarrollo administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea.

Decreto 2573 de 2014: mediante este decreto se fijan los lineamientos generales para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. De manera especial, dispone que los “componentes” que fundamentan la estrategia son:



1. TIC para servicios.
2. TIC para el gobierno abierto.
3. TIC para la gestión.
4. Seguridad y privacidad de la información.

3. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Con el propósito de identificar necesidades e intereses de los grupos de interés, Emcali en el 2018, desarrollo una actualización de la caracterización de los grupos de interés con los cuales se relaciona, lo que le permitió obtener la siguiente priorización de grupos de interés en el marco de la gobernanza:

- Vocales de control
- Concejo de Cali
- Presidencia de la República
- Veedores.
- Municipio de Cali (Propietario)
- Empleados Públicos y oficiales de Emcali
- Congreso de la República (Senado y Cámara)
- Organizaciones de base: JAC, JAL
- Altas Cortes

De los grupos priorizados se aclara que la estrategia de capacitación estará dirigida solamente a los siguientes actores:

- Vocales de control
- Veedores.
- Municipio de Cali (Propietario)
- Empleados Públicos y oficiales de Emcali
- Organizaciones de base: JAC, JAL
- Concejo de Cali

Adicionalmente se trabajará con la personería y contraloría como organismos de control los cuales deben de conocer la dinámica de la participación pública.

Mientras que los otros grupos estarán incluidos en el desarrollo del componente de información.





4. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA EDUCATIVA

4.1 Propósito:

Desarrollar un proceso de capacitación a los diferentes grupos de interés, que genere una participación efectiva y de impacto en la gestión de los servicios públicos y la gobernanza de la Empresa.

En este sentido la estrategia se orientara a cumplir los siguientes objetivos

4.2 Objetivos de la Estrategia

- 4.2.1 Identificar a través de una dialogo social y de consulta con los grupos de interés las necesidades y asuntos importante a tratar
- 4.2.2 Fortalecer el conocimiento y las habilidades de los trabajadores de la empresa, para que faciliten adecuadamente la participación ciudadana
- 4.2.3 Definir y establecer los espacios y medios tecnológicos que facilitan la información y la comunicación para mejorar participación ciudadana a través de medios tecnológicos
- 4.2.4 Desarrollar procesos de capacitación y comunicación con los diferentes grupos de interés, de tal manera que se cualifique su participación y se logre fortalecer relaciones de relaciones de confianza entre la ciudadanía y la empresa que contribuyan a la gobernanza.

5. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

Con el propósito de desarrollar la estrategia y alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, se proponen el desarrollo de tres componentes.

No obstante, es necesario aclarar que antes de desarrollar los componentes hay que realizar una etapa previa, consistente en consultar a los grupos de interés los asuntos de interés deben ser incluidos en el proceso no solo de capacitación; sino también de planeación, ejecución y evaluación de la gestión de los servicios públicos. Lo anterior con el fin de precisar los contenidos temáticos de la estrategia.





5.1 Componente de Fortalecimiento de capacidades y conocimiento de los trabajadores de la empresa.

Este componente está orientado a formar y fortalecer habilidades y competencias en los trabajadores de la empresa, de tal manera que faciliten la participación ciudadana. Por lo tanto, estas actividades se coordinarán con la gerencia de gestión humana y activos.

Actividades:

Capacitación en talleres en temas de participación ciudadana, veedurías ciudadanas, rendición de cuentas, metodologías de dialogo social. En todas las áreas, que se capaciten las temáticas se articularan a las necesidades de los respectivos grupos de interés incluyendo el grupo de interés interno.

Comunidad en Práctica: espacio abierto y participativo de construcción colectiva de conocimiento sobre tematiza especificas a través de medios tecnológicos.

5.2 Capacitación a los diferentes grupos de interés

Este componente, está orientado a fortalecer relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés; través de un proceso de capacitación oportuno y eficiente que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la empresa en el marco de la gobernanza y objetivos estratégicos del PEC 2018-2023

En este sentido se desarrollaran las siguientes actividades:

Actividades:

Mesas de Trabajo, entendidas como un espacio de capacitación y participación que facilita la identificación y análisis de situaciones, gestión de situaciones relacionadas con la prestación del servicio como: necesidades de servicios públicos, gestión de requerimientos solución de conflictos y proyectos entre otros, relacionados directamente con la prestación de los servicios públicos.

Socializaciones de obras o proyectos, es un espacio en el cual antes de comenzar cualquier proyecto, la empresa debe socializar y dar a conocer el proyecto, sus posibles impactos, medidas de mitigación, cronograma de trabajo y contratista seleccionado para la ejecución. Esto con el fin de que la comunidad participe y ejerza su derecho al control y vigilancia a la gestión pública.

Fortalecimiento a la participación de los Vocales de Control, a través de un profesional encargado de la Dirección de Responsabilidad Social, se organizara de manera esquemática



y estratégica un proceso de formación y participación dirigido a los vocales de control con el fin de facilitar una participación oportuna en la gestión.

En este sentido se programaron mesas de trabajo de los vocales de control y la alta dirección de las unidades de negocios o gerencia general si fuese necesario, para tratar problemáticas comunes de la prestación de los servicios públicos y que afectan a las comunidades.

Sensibilización y Capacitación, a través de espacios pedagógicos y de conocimiento, se busca que los actores priorizados en el marco de la gobernanza mejoren su conocimiento y sus habilidades en temas específicos como por ejemplo la gestión de los servicios públicos, pérdidas, la participación ciudadana, deberes y derechos de los usuarios, la gestión ambiental y social, la participación de los grupos de interés en la sostenibilidad y la gobernanza y otros que se identifiquen en la consulta que se realice a los grupos de interés. Estas sesiones y temáticas se desarrollarán de acuerdo a las necesidades de los diferentes grupos de interés de los cuales se han priorizados los siguientes:

- Vocales de control
- Concejo de Cali
- Veedores
- Municipio de Cali (Propietario)
- Empleados Públicos (Será tratado en el componente No 2)
- Organizaciones de base: JAC, JAL

5.3 Componente de información y comunicación

Este componente establece los medios y los espacios de comunicación y de información con los diferentes grupos de interés, especialmente por medios electrónicos. Se aclara que este componente incluye todos los grupos de interés

En este sentido el principal espacio para la información e interacción con los diferentes grupos de interés es la página web de la empresa, a la cual se accede a través de esta dirección: <http://www.emcali.com.co/>

Los temas relevantes y canales utilizados para informar a los grupos de interés:

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Servidores públicos de EMCALI EICE ESP	Interiorización de los valores éticos de EMCAL y Código de Ética. Supervisión, capacitaciones, Asignación de tareas específicas, Investigaciones, trabajos específicos en las áreas operativas. Trabajos de grado. Ejecución del contrato y cumplimiento del alcance y normas de SST. Temas de calidad. Instrucciones para ejecución del contrato y cumplimiento de disposiciones del trabajo	Talleres vivenciales y campaña por la INTRANET. Contratos, reuniones de seguimiento, convenios para pasantes. Reuniones, correos electrónicos. Teléfono, mail, mensajes de texto, mensajes de voz, cartas personalizadas

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
	definidas por la empresa. b) Trámites de pago Crédito con la Nación y BID (Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Pagos de nómina y deducciones.	
Sindicatos	Socialización del código de ética a los sindicatos y aplicación de valores, convenciones	Talleres vivenciales y campaña por la INTRANET y reuniones de negociaciones
Clientes	Capacitación en uso Racional, Planes de Financiación, Comprensión de Factura, Zonas Comunes, Solicitud de servicios, solicitudes de instalación y reportes de daños. Capacitación en uso adecuado de los servicios de acueducto y energía y atención de solicitudes relacionadas con la prestación de los Servicios Públicos que presta Emcali. Cobranza persuasiva. Benchmarking.	Contacto personal, talleres, jornadas y seminarios residenciales, Visitas a clientes del mercado regulado y no regulado. Redes sociales como Facebook/EmcaliTelco, twitter@EmcaliTelco, pagina web
Comunidad	Capacitación en uso adecuado de los servicios de acueducto y energía, interpretación de la factura y atención de solicitudes relacionadas con la prestación de los Servicios Públicos que presta Emcali, Socialización del subproyecto Aterrizaje del cable submarino. Atención de inundaciones, Capacitaciones, talleres y socialización de contratos de reducción de pérdidas de energía. Información financiera. Rendición de cuentas.	Atención personalizada, telefónica y vía Web. Talleres, socializaciones, asambleas comunitarias, jornadas de atención. Chat, mesas de trabajo, jornadas de sensibilización y capacitaciones.
Medios de Comunicación	Se llevó a cabo una mesa de trabajo con los gerentes de la empresa (voceros oficiales) para trabajar el protocolo de relacionamiento con los grupos de valor, identificado como los directores de medios y líderes de opinión. De esa actividad de lograron establecer los aspectos fundamentales con el grupo de valor. Posterior a esta primera mesa de trabajo, se llevó a cabo una segunda, realizada con funcionarios de las diferentes áreas de la empresa para que ellos conocieran la experiencia y la aplicación de la metodología. Promoción eventos y canales de pago	Mesa de trabajo. Oficios. Reuniones de trabajo, pagina web

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Gobierno	Planes de Ordenamiento de Cuencas Hidrográficas. Coordinación conjunta entre EMCALI y la Secretaría de Salud Pública Municipal de la Mesa Técnica Calidad del Agua, Proyecto Cali Ciudad de las Aguas, Cultura del Agua. Mesa Sistema Municipal de Áreas Protegidas – SIMAP, Fondo del Agua, Mesa de la zona rural, Mesa Técnica Calidad del Agua, Mesa Sustancias Químicas y Residuos Peligrosos, Comité Interinstitucional de Educación Ambiental - CIDEA, tramites, licencia. Manejo de PCB; Manejo Silvicultura. Rendición de información Financiera parte interesada. Instrumentos de Planeación Territorial (PND 2014-2018, PMD 2015-2019, POT, entre otros) Investigación sobre destrucción de PCB por método de oxidación en agua Supercrítica. Equipamiento de viviendas (internet, paneles solares). Campañas de protección de cuencas.	Mesas de trabajo, internet, intranet frente a la entrega de documentos para revisión y aportes, convocatorias y talleres establecidos por CVC y los Consorcios contratados para los POMCA, trabajo de campo y reuniones periódicas. Oficios y entrega de caracterizaciones y cálculo de carga. Mesa Regional de PCB, Mesa Arbórea.
Órganos de Control	Auditorias, procesos de responsabilidad fiscal y requerimientos ciudadanos. Evaluación del Sistema de Control Interno, Evaluación del sistema contable interno, normatividad en derechos de autor, certificaciones sobre el cumplimiento normativo de Protección y Atención al Usuario. Atención requerimientos de información. Atención citaciones dentro de los procesos que se adelantan por parte del Ministerio Público .Reportes de información periódicos	Correos electrónicos, memorandos, mesas de trabajo, entrevistas, Informes, reportes estadísticos
Instituciones Bancarias	Estados Financieros - garantías bancarias. Información deducciones de nómina. Recaudo - pagos. Fondo de pensiones y comité de vivienda. Información deducciones de nómina.	Cartas, acuerdos, reuniones de trabajo.
Proveedores	Proveedores Servicios de Certificación y Acreditación: ICONTEC, IDEAM, ONAC. Proyectos y servicios de Infraestructura de Servicios de TI. Relaciones comerciales, certificación, acreditación, servicios.	Auditorias de Certificación y Acreditación. Congresos, Reuniones, invitaciones a presentaciones de Tecnologías, cotizaciones y términos de referencias. Comunicados escritos, correo electrónico, página web.
Sector Académico	Investigación sobre destrucción de PCB por método de oxidación en agua Supercrítica	Convenio Administrativo
Competidores	Manejo de PCB	Mesa Regional de PBC



Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
Junta Directiva- Administración Municipal	Indicadores y estados financieros, Lineamientos, Aprobación y modificaciones al Presupuesto, Aprobación Vigencias Futuras. Rendición de cuentas	Reuniones Junta directiva, Informes financieros.

Sin embargo, es necesario realizar las siguientes actividades para mejorar el proceso de comunicación con los grupos de interés:

Las actividades previstas en este plan son las siguientes:

- Identificar el estado de las categorías de accesibilidad y usabilidad de la página Web
- Establecer plan de trabajo para cierre de brechas.
- Terminar diseño del Módulo de PQR, con orientación a que también se use para APPs (posteriormente solicitar presupuesto).
- Desarrollar dos ejercicios de comunidad en práctica con el grupo de interés interno.

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de establecer relaciones de confianza y transparencia con los diferentes grupos de interés, los temas que se prioricen para la rendición de cuentas serán entregados a los grupos de interés con anterioridad de tal manera que tenga la información oportuna para participar adecuadamente tal como lo determine el representante legal.

