

# Grupos de interés (GI), aliados para hacer frente a la coyuntura por el COVID19 y salir fortalecidos.

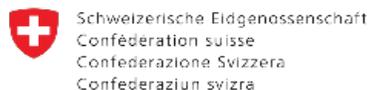
---

## Empresas de Acueducto y Alcantarillado - 2020

Este documento hace parte del paquete de instrumentos que se desarrollan en el componente de Gobierno Corporativo del programa Compass. Ha sido adaptado como parte de las acciones para adecuar instrumentos que puedan ser útiles para que el sistema de gobierno corporativo atenué la coyuntura del COVID 19 (Marzo-Abril 2020).

### Programa COMPASS

Cooperación para la Mejora del Desempeño de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia

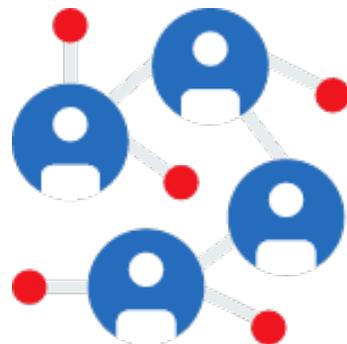


Embajada de Suiza en Colombia  
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)



**GOVERNANCE  
CONSULTANTS**  
I A A G & G C S A

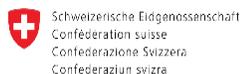
# Grupos de interés (GI), aliados para hacer frente a la coyuntura por el COVID19 y salir fortalecidos.



Este documento hace parte del paquete de instrumentos que se desarrollan en el componente de Gobierno Corporativo del programa Compass. Ha sido adaptado como parte de las acciones para adecuar instrumentos que puedan ser útiles para que el sistema de gobierno corporativo atenué la coyuntura del COVID 19 (Marzo-Abril 2020).

## Programa COMPASS

Cooperación para la Mejora del Desempeño de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia



Embajada de Suiza en Colombia  
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)



## ≡ Un relacionamiento estratégico con grupos de interés permite:

1. **Tomar mejores decisiones a nivel directivo y gerencial.**
2. **Gestionar relaciones clave y de forma estratégica.**
3. **Crear valor compartido.**

Al comprender integralmente las expectativas de los grupos de interés.

Para acercarse a actores que facilitan proteger y preservar el valor de la empresa, que contribuyan a la efectividad operativa y que fortalezcan la reputación.

Porque la cooperación y el trabajo conjunto son requisitos necesarios para sortear la coyuntura y para visualizar la transformación necesaria de la empresa a futuro (post-crisis).

## Y es fundamental en un momento como el actual porque:

Las decisiones que se tomen impactan no solo el presente sino también el futuro de la empresa.

Hay muchas expectativas sobre la empresa y sus acciones al prestar un servicio público vital y al ser generadora de desarrollo.

**La empresa se enfrenta a fuertes presiones en el ámbito financiero, social, reputacional, entre otros.**

El presente y el futuro de un gran número de personas de la región dependen de lo que pase en la empresa en esta época de crisis tanto por el servicio como por su rol como empleador, comprador, actor económico de la zona, entre otros.

## ≡ Teniendo en cuenta lo anterior el objetivo de este documento es:

**Dar herramientas a las empresas de acueducto y alcantarillado para:**

1. Visualizar integralmente quienes son sus grupos de interés y ordenar los análisis directivos requeridos en esta coyuntura.
2. Entender los grupos de interés prioritarios para tener un relacionamiento que fortalezca a la empresa en la situación actual.
3. Interactuar con cada uno de estos grupos de interés relevantes.

**Nota aclaratoria:** a continuación, se presentan recomendaciones sobre el relacionamiento con cada GI, con base en teorías y buenas prácticas en el tema. Dadas las particularidades y las características únicas de cada GI, lo propuesto puede variar y debe ser revisado y ajustado por la Junta Directiva y la gerencia de cada empresa de forma periódica.



## Mapa de grupos de interés general de la empresa.

Los grupos de interés son actores (personas, grupo de personas u organizaciones) que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, los productos y el desempeño de la empresa. Por lo anterior, identificarlos y priorizarlos en una coyuntura como la actual es el primer paso para definir un relacionamiento estratégico.





## Mapa de grupos de interés relevantes frente a la coyuntura.

La situación actual exige una priorización de actores con el objetivo de enfocar los recursos y esfuerzos disponibles de la empresa. Para estos efectos se propone la siguiente priorización:

— Prioridad Alta  
— Prioridad Media



## ≡ Prioridades para el relacionamiento.

### Proveer información.

La empresa tiene la responsabilidad de dar a conocer su gestión frente a la coyuntura, así como las implicaciones que tiene para el desarrollo de la empresa o para sus proyectos futuros las decisiones que se tomen en este momento. También debe dar a conocer el entendimiento que tiene de la posición de cada grupo de interés y las medidas que ha planteado con cada uno de ellos para enfrentar la situación.

### Escuchar y entender.

La mejor manera de entender las expectativas de cada GI, su situación y manera de enfrentar la coyuntura es generando espacios eficientes para entenderlos y escucharlos. Sin embargo, esto no es suficiente. Especialistas de la empresa en cada frente debe analizar a sus grupos de interés y entender como traducir la situación y expectativas en beneficios mutuos para la empresa y sus grupos de interés.

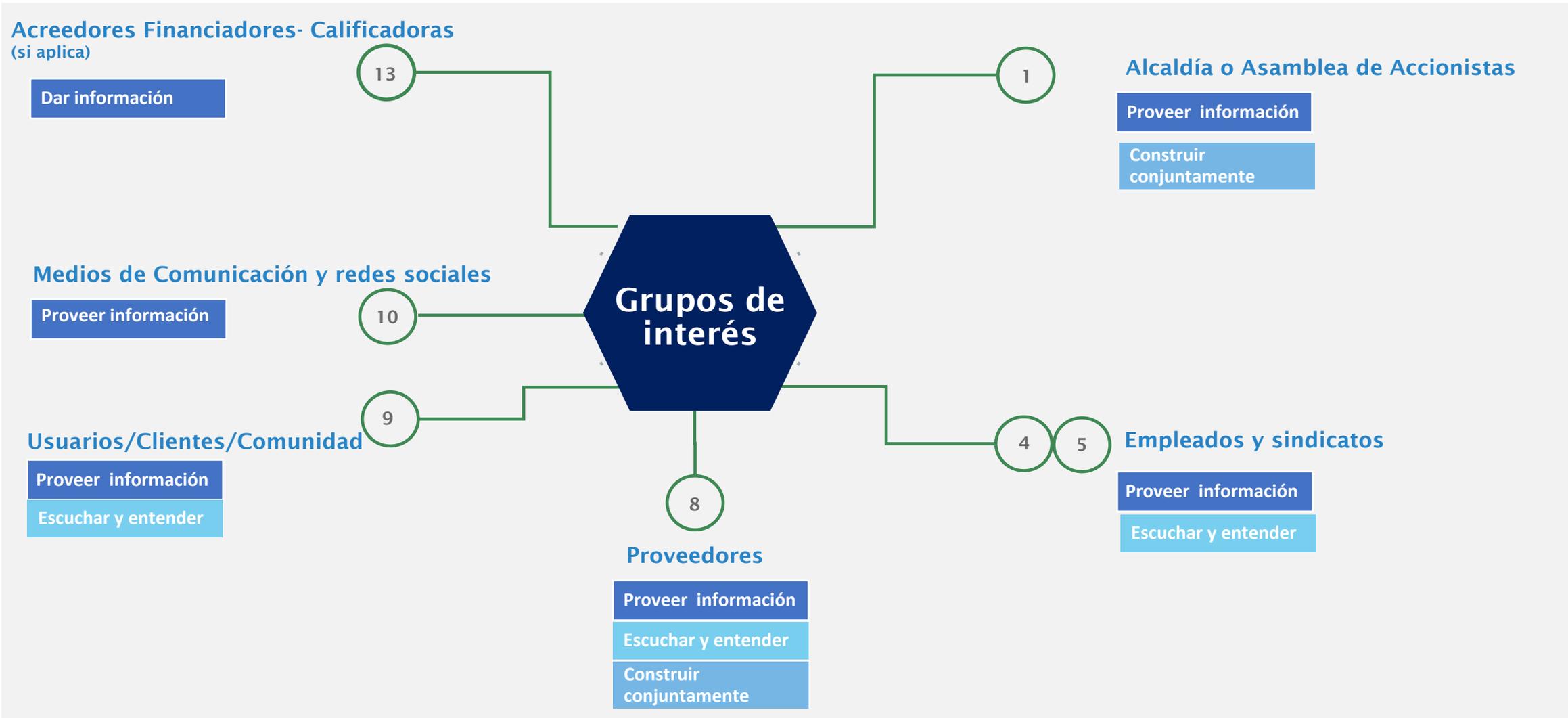
### Construir conjuntamente.

El crecimiento y el desarrollo económico y social generalmente sólo se puede lograr mediante alianzas y cooperación entre actores. En épocas de crisis esta realidad se hace más evidente.



# Grupos de interés con prioridad alta frente a la coyuntura.

Con los siguientes grupos de interés es urgente: entender sus expectativas, identificar lo que la empresa debe comunicar y definir canales para dar y recibir información con cada uno de ellos.





# Grupos de interés con prioridad alta frente a la coyuntura.

Lineamientos que orientan a la empresa en su relacionamiento con los grupos de interés con prioridad alta.



## Usuarios/Clientes/Comunidad

9

### ¿Para qué relacionarse?

- Fortalecer la confianza en la empresa y en la eficiente prestación del servicio.
- Evitar la desinformación o información errada.

### ¿Cómo?

- Medios de comunicación
- Redes sociales
- Correos electrónicos masivos
- Mensajes de texto
- Webinar

### Dar información

- Cambios en la prestación del servicio.
- Impactos de la coyuntura en la empresa y en su futuro.
- Canales para realizar trámites comerciales.
- Campañas de lavado de manos donde el agua es el insumo fundamental.
- Beneficios y apoyos creados para sus grupos de interés.
- Medidas para grupos vulnerables sin acceso a agua.

### Escuchar y entender

- Expectativas frente a los cambios y medidas tomadas por la empresa.
- Situaciones relacionadas con el servicio que afecten su bienestar.
- Visión del futuro.

## Alcaldía o Asamblea de Accionistas

### ¿Para qué relacionarse?

- Coordinación operativa de medidas.
- Generar desde la empresa conciencia de las implicaciones financieras y de liquidez que tienen las medidas en esta situación..

### ¿Cómo?

- Reuniones virtuales extraordinarias de Junta Directiva.
- Preparar informes especiales sobre la situación de la empresa (a nivel financiero y operativo principalmente).

### Dar información

- Impactos de la coyuntura en la empresa y en su futuro.
- Indicadores claves financieros y no financieros impactados por la situación.

### Construir conjuntamente

- Ideas que surjan de la empresa para actuar en la crisis y gestionar la coyuntura con visión de sostenibilidad en largo plazo .

## Empleados y sindicatos

### Dar información

### ¿Para qué relacionarse?

- Mantener la confianza
- Dar tranquilidad y señales sobre la sostenibilidad de la empresa.
- Llegar a acuerdos requeridos en temas laborales.

### ¿Cómo?

- Intranet
- Correos electrónicos
- Webinar
- Teleconferencias

- Ajustes al Plan de operación
- Impactos de la coyuntura en la empresa y en su futuro.
- Acciones que impactan las labores de los empleados y sus beneficios (teletrabajo por ejemplo).
- Herramientas para trabajar en esta coyuntura.
- Beneficios y apoyos creados para sus empleados y sus grupos de interés..
- Medidas de higiene y protección

### Escuchar y entender

- Situaciones relacionadas con la empresa que afectan su bienestar.
- Necesidades para realizar sus funciones.
- Ideas sobre como generar eficiencia en su trabajo y en la operación.
- Visión del futuro.
- Expectativas frente a los cambios y medidas tomadas por la empresa.



# Grupos de interés con prioridad alta frente a la coyuntura.

Lineamientos que orientan a la empresa en su relacionamiento con los grupos de interés con prioridad alta.

**Acreeedores Financiadores- Calificadoras (si aplica)**

**¿Para qué relacionarse?**  
Garantizar la liquidez, el flujo de recursos adicionales y mantener la confianza en la empresa.

**¿Cómo?**  
Reuniones virtuales del responsable financiero y de reporte a la Junta Directiva.

**Dar información**

- Escenarios financieros y proyecciones para visualizar situación de la empresa y posibles apoyos futuros.
- Ajustes a las condiciones de los productos vigentes.
- Nuevos productos que se requieran para garantizar la operación y prestación del servicio en la coyuntura.

13



8

**Proveedores**

**Medios de Comunicación y redes sociales**

**¿Para qué relacionarse?**  
Para que sean un aliado de la empresa en la difusión de información a los distintos grupos de interés buscando generar confianza y tranquilidad y evitar la desinformación.

**¿Cómo?**

- Envío de comunicados sobre novedades en los frentes operativos y de gestión empresarial en general.
- Comunicación directa con los principales medios de comunicación local.

**Dar información**

- Cambios en la prestación del servicio.
- Impactos de la coyuntura en la empresa y en su futuro.
- Plan de acción de la empresa en la coyuntura.
- Acciones que impactan a alguno de sus grupos de interés y medidas para gestionar el impacto.
- Beneficios creados para apoyar a los grupos de interés frente a la coyuntura.

10

**¿Para qué relacionarse?**

1. Coordinar y garantizar la prestación del servicio o la entrega de los productos requeridos para la operación.
2. Fortalecer la cadena de valor.

**¿Cómo?**

- Reuniones virtuales
- Correos electrónicos
- Webinar
- Página web
- Mensajes de texto.

**Dar información**

- Ajustes al Plan de operación.
- Impactos de la coyuntura en la empresa y en su futuro.
- Medidas que impactan las compras o las políticas de contratación de la empresa.
- Beneficios y apoyos creados para sus empleados y sus grupos de interés.

**Escuchar y entender**

- Situaciones que impidan realizar su función.
- Ideas sobre como generar eficiencias.
- Visión del futuro.
- Expectativas frente a los cambios y medidas tomadas por la empresa.

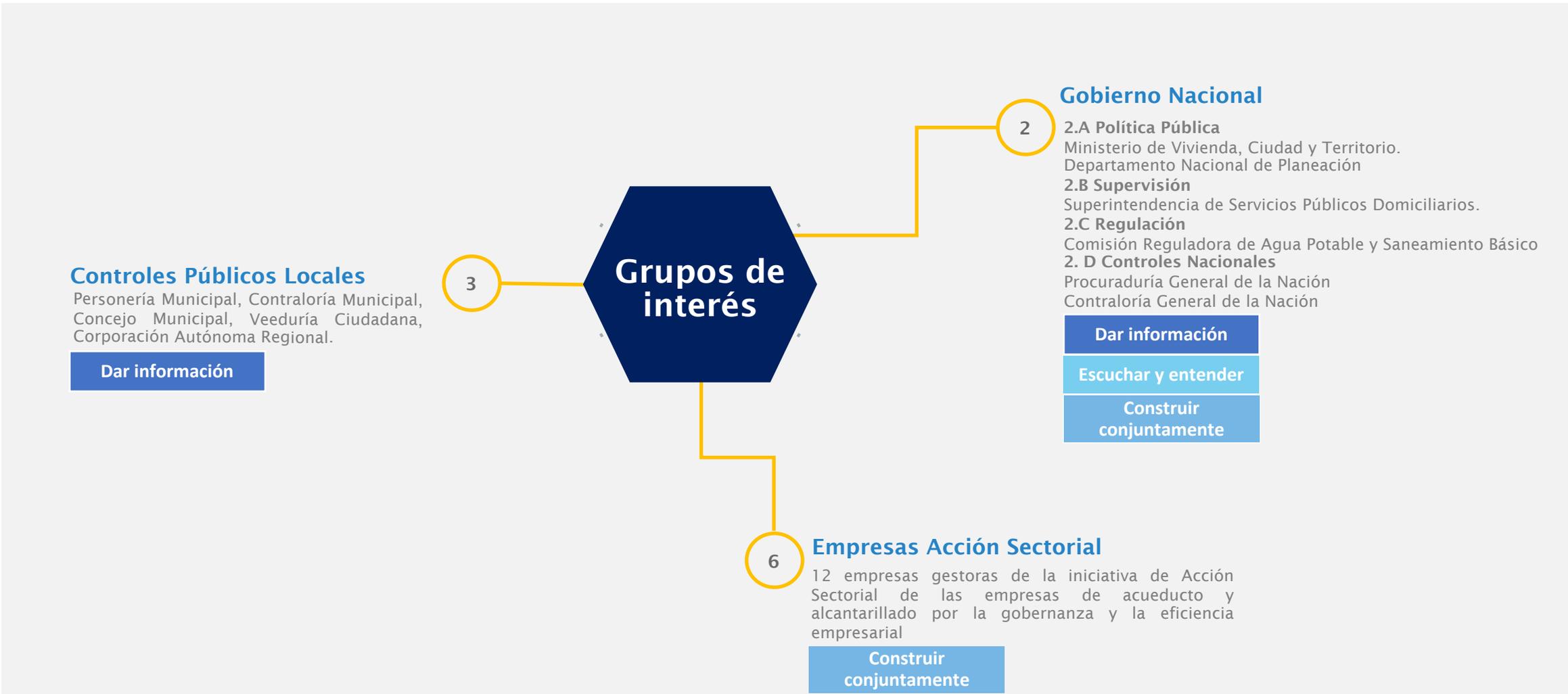
**Construir conjuntamente**

- Estrategias para fortalecer la cadena de valor y para salir fortalecidos.



## Grupos de interés con prioridad media frente a la coyuntura.

Con los siguientes grupos de interés es clave mantener abierto el canal para acceder y proveer información y buscar nuevos espacios para construir soluciones conjuntas para la empresa y sus grupos de interés frente a la coyuntura.





# Grupos de interés con prioridad media frente a la coyuntura.

Lineamientos que orientan a la empresa en su relacionamiento con los grupos de interés con prioridad media.





## Próximos pasos:

1. Validar este mapa de grupos de interés ( priorización y los lineamientos para el relacionamiento) con el comité de gerencia.
2. Poner en conocimiento de la Junta Directiva para su retroalimentación y consideraciones.
3. Articularlo con las iniciativas en curso de la empresa.
4. Poner en marcha las acciones o planes que se deriven.
5. Monitorear su progreso cada mes con reporte a la Junta Directiva.



## GOVERNANCE CONSULTANTS

M A D R I D - B O G O T Á

[contacto@gcsa.co](mailto:contacto@gcsa.co)

Teléfono: +57 (1) 704 4057

Carrera 11 # 86 - 60 oficina 302  
Bogotá, Colombia.

Velazquez 126 # 6° - A 28006  
Madrid, España.

[www.governanceconsultants.com](http://www.governanceconsultants.com)