

# POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de **UAE AVANTE SETP** con sus grupos de interés (GI), cimentada en sus Principios Corporativos, los que guían los contenidos y mensajes que se generen en los diferentes escenarios de la organización.

Esta política es de aplicación para todas las áreas o individuos de **UAE AVANTE SETP** que estén involucrados en cualquier tipo de relacionamiento con GI; también para aquellos terceros que actúen en representación de la empresa.

## Principios Rectores

**Ética y Transparencia:** Actuar con integridad y comunicar de manera abierta, honesta y accesible.

- **Participación Activa:** Involucrar a los grupos de interés en los procesos relevantes de toma de decisiones.
- **Respeto y Equidad:** Reconocer y valorar la diversidad, garantizando un trato justo.
- **Sostenibilidad:** Integrar consideraciones económicas, sociales y ambientales en las relaciones.
- **Proactividad:** Anticipar necesidades y responder con soluciones oportunas y efectivas.

## Grupos de Interés Identificados

Los grupos de interés de **UAE AVANTE SETP** incluyen, pero no se limitan a:

- **Internos:** Empleados y contratistas.
- **Externos:** Clientes, proveedores, comunidades locales, autoridades gubernamentales, ONG y medios de comunicación.

## Estrategias de Relacionamiento

- **Comunicación:**

Implementar canales de comunicación accesibles y bidireccionales. Prover información oportuna, clara y relevante sobre las actividades y decisiones organizacionales.

- **Participación y Consulta:**

Facilitar espacios de diálogo, talleres y mesas de trabajo para incluir las perspectivas de los grupos de interés. Incorporar sus opiniones en la planificación estratégica cuando sea pertinente.

- **Resolución de Quejas y Conflictos:**

Establecer un sistema transparente para la recepción, análisis y resolución de inquietudes. Garantizar la retroalimentación oportuna a los grupos de interés involucrados.

- **Responsabilidad Social y Ambiental:**

Desarrollar programas orientados al bienestar de las comunidades y el cuidado del medio ambiente. Cumplir estrictamente con las normativas legales y éticas aplicables.



ALCALDÍA  
DE PASTO



# POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

## Responsabilidades

- Alta Dirección: Garantizar la implementación y supervisión de esta política.
- Áreas Operativas: Ejecutar las estrategias y mantener relaciones efectivas con los grupos de interés.
- Empleados y contratistas: Respetar y aplicar los lineamientos establecidos en esta política.

## Evaluación y Mejora Continua

Se realizarán evaluaciones periódicas para medir el desempeño de las relaciones con los grupos de interés, utilizando indicadores clave como:

- Niveles de satisfacción de los grupos de interés.
- Efectividad en la resolución de conflictos.
- Impacto de los programas sociales y ambientales.

Los resultados serán revisados anualmente para identificar oportunidades de mejora y garantizar la pertinencia de esta política.

## COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



**FIDES EUGENIO CORDOBA CASTILLO**  
**REPRESENTANTE LEGAL UAE AVANTE SETP**

Elaboro: Victoria Delgado Paz  
Siso Administrativo AVANTE.

Reviso: Juan Carlos Narváz Medina  
Director administrativo y financiero.



ALCALDÍA  
DE PASTO

**Avante**  
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

**SETPasto**  
Sistema Estratégico de Transporte Público