



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se desarrolló bajo el marco de la implementación del Sistema de Gestión Integral SGI de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA. El análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas permite conocer la interacción que tiene la entidad con sus partes interesadas y como estas pueden llegar a afectar el logro de los objetivos estratégicos definidos por la CRA. El análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se convierte en una herramienta que sirve para el proceso de toma de decisiones estratégicas e identificación de riesgos y oportunidades para los procesos del SGI de la corporación.

## 2. OBJETIVO

El principal objetivo de un análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas es identificar los grupos de interés que se relacionan con la entidad y de qué manera generan un impacto negativo o positivo al Sistema de Gestión Integral.

## 3. METODOLOGÍA

La metodología para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contiene ideas y propuestas de la metodología lluvia de ideas “Brainstorming”, y la metodología “Xertatu”, más específicamente la plantilla de recapitulación de expectativas de los grupos de interés la cual incluye un amplio grupo de conceptos para este tipo de análisis.

Una vez definidos las temáticas para el análisis, los líderes de proceso y demás roles directivos aportaron sus ideas, experiencias y comentarios en cada una de estas temáticas desde el punto de vista de su proceso. Estos aportes fueron el insumo para la consolidación del presente documento donde se establece el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la entidad.

Página 1 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



El análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización se revisa y ajusta de manera anual o cuando se identifiquen cambios importantes que requieran de una intervención inmediata.

#### 4. ANALISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, se presenta la identificación de las partes interesadas:

- **MEDIO AMBIENTE**

La principal parte interesada es el Medio ambiente el cual se define (Estocolmo 1972) como el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.

- **USUARIOS:**

Se consideran usuarios las personas naturales o jurídicas que solicitan un trámite, servicio o consulta frente a la entidad y teniendo en cuenta el área de jurisdicción de la corporación, son considerados como clientes directos de los servicios que la corporación ofrece, dentro de los usuarios podemos considerar:

- Empresas de distintos sectores económicos (servicio, industria, comercio, etc.).
- Personas naturales.
- Entidades educativas.
- Entidades gubernamentales.
- Sector eléctrico.

Página 2 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



#### • ENTES DE CONTROL

Se consideran los organismos de control como una de las partes interesadas para la corporación, en este sentido la función pública los define como “Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal”, dentro de estos se encuentran:

- Ministerio Público integrado por la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y las Personerías Municipales.
- Contraloría General de la República.
- Auditoría General de la República.
- Fiscalía General de la Nación

#### • RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL (Gobierno Nacional)

El gobierno nacional se encuentra formado por el Presidente de la república, los ministros de despacho y los directores de departamentos administrativos, le corresponde de acuerdo con lo descrito en la función pública “ejecutar, en forma coordinada, todas las actividades administrativas que están al servicio de los intereses generales de la comunidad para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado”. En este sentido se consideran partes interesadas directas:

- La Presidencia de la República.
- El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- IDEAM
- La autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA., y Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Página 3 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



- **SECTOR ELÉCTRICO**

Se define como central térmica las instalaciones encargadas de convertir la energía química de los combustibles en energía eléctrica. De acuerdo con el artículo 45 de la ley 99 de 1993 constituyen una de las rentas de las Corporaciones.

- **ENTES TERRITORIALES UBICADOS EN EL AREA DE JURISDICCIÓN DE LA ENTIDAD**

De acuerdo con el artículo 286 de la constitución política de Colombia “son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan en los términos de la Constitución y de la ley” en nuestro caso serían los municipios y el distrito de Barranquilla que se encuentran ubicados en el departamento del atlántico (área de jurisdicción).

- **PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

Son identificados internamente en la corporación como contratistas, son aquellos sujetos que proveen a la corporación de un servicio o producto, estos pueden clasificarse como personas jurídicas o naturales.

- **SOCIEDAD**

En general se refiere a la población o comunidad que se encuentra en el área de jurisdicción de la corporación y se ve afectado positiva o negativamente por las acciones de ésta.

Página 4 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



#### • MEDIOS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con el banco de la república los medios de comunicación son “instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual”, en este sentido los principales medios de comunicación que pueden afectar positiva o negativamente a la entidad son del orden nacional y local:

- Nacional: Noticias Caracol, Noticias RCN, noticias uno, Noticias CM&, Diario El Tiempo, Diario El Espectador, Revista Semana, Blue Radio, W Radio, entre los más importantes.
- Local: Diario El Heraldo, Diario La Libertad, CV Noticias (canal Telecaribe), Atlántico noticias, entre otros.

#### • RAMA JUDICIAL

De acuerdo con la función pública “es la parte de la función pública que cumple el estado, encargada por la constitución política y la ley de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución y en las leyes, con el fin de lograr y mantener la convivencia social”.

#### • AGENTES SOCIALES

Son sujetos que se agrupan para lograr un mayor poder frente a las instituciones y la sociedad en general: ASOCARS, agremiaciones en general, organizaciones no gubernamentales y veedurías ciudadanas.

#### • OTRAS CORPORACIONES

Son homologas a la CRA con diferente área de jurisdicción y tiene como objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las

Página 5 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del medio ambiente.

- **ASAMBLEA CORPORATIVA**

La Asamblea Corporativa es el principal órgano de dirección de la Corporación y estará integrada por todos los representantes legales de las entidades territoriales de su jurisdicción, incluido el Gobernador del Departamento del Atlántico y el Alcalde Distrital de Barranquilla.

- **CONSEJO DIRECTIVO**

El Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico -CRA-, es el órgano de administración de la Corporación.

- **ALTA DIRECCIÓN**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. Se encuentra conformada por el director quien es el representante legal de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico -CRA-, su primera autoridad ejecutiva y el ordenador del gasto, además, se encuentra el secretario general, subdirectores y jefe de oficina de control interno.

- **FUNCIONARIOS**

Son los ejecutores de los procesos y se encuentran en varios niveles: profesionales, técnicos y asistenciales.

Página 6 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



- SINDICATOS**

Asociaciones de funcionarios cuyo objeto es la defensa de sus derechos. En la entidad existe actualmente un solo sindicato: Sindepúblico.

#### 4.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, se presenta la identificación y análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la corporación:

Partes Interesadas	Tipo	Aspectos de interés principal		Grado de Impacto			
		Para la parte interesada	Para la Corporación	PPI		PC	
Medio Ambiente	Externo	Cumplir las funciones asignadas por ley que buscan la protección, conservación y recuperación de los recursos naturales. Cuidado de los recursos ambientales. Inversión en proyectos enfocados a la protección del medio ambiente y la recuperación de recursos naturales.	Respuesta positiva sobre la sostenibilidad del ambiente como producto de las acciones desarrolladas por la entidad.	Muy Alto	4	Muy Alto	4



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



<b>Usuarios</b>	<b>Externo</b>	Trámites oportunos y apegados a la normatividad. Atención y acompañamiento de todos sus proyectos, requerimientos y observaciones de manera eficaz y oportuna. Canales de atención e información amigables con el usuario, intuitivos y de fácil acceso que contribuyan con la racionalización de tramites. Información de calidad. Respuesta oportuna a sus PQR.	Documentación completa y legible, Información fiable. Que el usuario aplique los requisitos establecidos en el otorgamiento del instrumento. Satisfacción del usuario. Pago oportuno de los servicios prestados por la Corporación	Muy Alto	4	Muy Alto	4
<b>Entes de Control</b>	<b>Externo</b>	Buen manejo de las operaciones de la entidad. Información disponible, oportuna, transparente y actualizada de la situación de la entidad. Cumplimiento de los requisitos legales aplicables. Respuesta oportuna a todos los entes de control (Procuraduría, Contraloría, Personería, entre otros). Reporte del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG.	Evaluación imparcial del desempeño de la entidad.	Medio	2	Muy Alta	4



**ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES  
INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN**

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021

<b>Rama Ejecutiva del Orden Nacional (Gobierno Nacional)</b>	<b>Externo</b>	Adopción y cumplimiento de las políticas y normas expedidas y que le apliquen a la entidad. Inversión y apoyo a proyectos de sostenibilidad ambiental. Eficiencia en el desarrollo de los procesos de la corporación. Presencia institucional en la jurisdicción de la Corporación para atender problemática ambiental. Buena calificación en el Índice de Evaluación del Desempeño Institucional IEDI ante el Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.	Apoyo y trabajo coordinado. Promulgación de políticas y normas para la protección del ambiente y los recursos naturales.	Alto	3	Muy Alto	4
<b>Sector eléctrico (centrales térmicas)</b>	<b>Externo</b>	Las actividades propias de seguimiento sobre sus actividades y el impacto ambiental que estas generan.	Cumplimiento de las transferencias por concepto de producción de energía.	Medio	2	Muy Alto	4
<b>Entes territoriales ubicados en el área de jurisdicción de la entidad</b>	<b>Externo</b>	Inversión para la solución de la problemática ambiental encontrada en el área de jurisdicción del ente territorial.	Cumplimiento de las normas en materia ambiental. Transferencias oportunas del porcentaje del predial correspondiente al componente ambiental.	Muy Alto	4	Muy Alto	4



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN



Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021

<b>Proveedores o contratistas</b>	<b>Externo</b>	Trato justo. Pagos oportunos. Cumplimiento de las obligaciones contractuales. Procesos de contratación ágiles y eficientes alineados con todos los criterios en Seguridad y salud en el trabajo, Gestión ambiental y Gestión de la calidad de la corporación.	Servicios y productos de acuerdo con necesidades de la corporación. Precios y calidad. Cumplimiento de las obligaciones contractuales. Cumplimiento a los requisitos del SGI.	Muy Alto	4	Alto	3
<b>Comunidad Local</b>	<b>Externo</b>	Alto compromiso con el medio ambiente, Información clara y oportuna, fácil acceso a la información pertinente a la comunidad. Un servicio confiable y cercano a la comunidad. Procesos que contemplen seguimiento y acompañamiento a la comunidad en temas de educación ambiental y protección al medio ambiente. Reconocer la participación y cooperación de la comunidad en las actividades propuestas por la corporación. Mínima afectación de inmuebles y bienes de la comunidad a la hora de realizar mantenimientos y obras. Ejercicio efectivo de las obligaciones y responsabilidades que tiene la corporación como autoridad ambiental	Evaluación objetiva desempeño de la entidad Participación en las actividades y programas de la corporación. Acatamiento de las disposiciones de la Corporación como autoridad ambiental.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

Página 10 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES  
INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN**

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021

<b>Sociedad</b>	<b>Externo</b>	Prevención o alertas tempranas frente a desastres naturales. Protección y recuperación de los recursos naturales en el área de jurisdicción. Prestación de los servicios de manera segura, oportuna, transparente y eficiente. Cumplimiento de los proyectos propuestos. Ejercicio de la autoridad ambiental que propenda por la protección del medio ambiente. Servicios de confianza que representan a la sociedad en general a nivel regional y nacional.	Reconocimiento de la labor ejercida. Apoyo en el cumplimiento de normas ambientales (denuncias por violación de dichas normas).	Muy Alto	4	Muy Alto	4
<b>Medios de Comunicación</b>	<b>Externo</b>	Comunicar la información relacionada con la labor de la entidad. Información clara e imparcial. Comunicación efectiva.	Noticias o información que puedan afectar positiva o negativamente a la entidad.	Bajo	1	Muy Alto	4
<b>Rama judicial</b>	<b>Externo</b>	Adopción y cumplimiento de las políticas y normas expedidas y que le apliquen a la entidad.	Decisiones que pueden afectar los intereses de la corporación.	Bajo	1	Muy Alto	4



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



<b>Agentes sociales</b>	<b>Externo</b>	Disponibilidad de información. Atención eficiente y oportuna de sus peticiones y solicitudes, la escucha atenta de sus solicitudes y ser incluidos en el desarrollo de la misión de la corporación cuando sea pertinente. Información transparente y oportuna.	Evaluación objetiva desempeño de la entidad	Medio	2	Alto	3
<b>Otras Corporaciones Autónomas</b>	<b>Externo</b>	Coordinación en la ejecución de proyectos compartidos.	Coordinación en la ejecución de proyectos compartidos.	Medio	2	Medio	2
<b>Asamblea Corporativa</b>	<b>Interno</b>	Cumplimiento del plan de acción y por tanto la gestión de la entidad. Buena imagen organizacional.	Acompañamiento y seguimiento a la labor desempeñada. Cumplimiento de funciones según estatutos.	Muy Alto	4	Muy Alto	4
<b>Consejo Directivo</b>	<b>Interno</b>	Cumplimiento del plan de acción y por tanto la gestión de la entidad. Buena imagen organizacional. Adecuado desempeño en todos los niveles de la entidad.	Acompañamiento a la entidad en cuanto a la toma de decisiones y de acuerdo con las funciones de los estatutos. Gestión eficiente de los recursos y procesos de la entidad.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

Página 12 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



<b>Alta Dirección</b>	<b>Interno</b>	Cumplimiento de la misión institucional de la entidad, de su plan de acción manteniendo unas finanzas sólidas. Adecuado desempeño en todos los niveles de la entidad.	Tomas de decisiones responsables. Ejecución del plan de acción. Gestión eficiente de los recursos y procesos de la entidad.	Muy Alto	4	Muy Alto	4
<b>Funcionarios</b>	<b>Interno</b>	Condiciones adecuadas para el cumplimiento de funciones. Estabilidad laboral. Remuneración justa. Estímulos y bienestar. Plan de desarrollo para potenciar habilidades y conocimientos. Proceso de formalización de relaciones laborales presentadas por OPS. Protección de los peligros y riesgos para la seguridad y salud en el trabajo. Medidas disciplinarias que prevengan y sancionen incumplimientos al SG-SST	Productividad en la jornada laboral. Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de funciones.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

Página 13 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



## OTROS

### ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Código: PE – OT - 03

Versión: 2

Fecha: 18/02/2021



<b>Sindicatos</b>	<b>Interno</b>	<p>Cumplimiento del pliego de peticiones firmado por la dirección de la corporación. Mejoramiento de las condiciones laborales, del bienestar y estabilidad del personal. Respeto a los derechos sindicales. Buen clima laboral que facilite la ejecución de las actividades.</p> <p>Apoyo a los funcionarios y su entorno familiar considerando la capacidad financiera de la entidad.</p>	<p>Aliado en el mejoramiento de la capacidad de la corporación.</p> <p>Apoyo en las labores de fortalecimiento de la cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.</p>	Muy Alto	4	Muy Alto	4
-------------------	----------------	---	--	----------	---	----------	---

#### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	31/07/2018	Creación del Documento
2	18/02/2021	Ajuste del documento luego del ejercicio de análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas realizado en el marco de implementación del SGI de la entidad.

Página 14 de 14

Elaboro: Ing. Víctor Manuel Padilla Merlano.  
Profesional Especializado Calidad.  
Dra. Liliana Martínez Fernández.  
Profesional Especializado SST

Reviso: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.