

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETIVO	3
3. ASPECTOS RELEVANTES	3
4. PRIMER PASO: IDENTIFICACIÓN DEL ACTOR SOCIAL Y/O PARTE INTERESADA	3
5. SEGUNDO PASO: CLASIFICACIÓN DEL ACTOR SOCIAL Y/O PARTE INTERESADA	4
6. TERCER PASO: PRIORIZACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	9
7. ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE COMUNIDADES AFECTADAS.....	16
8. CONTROL DE CAMBIOS	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de clasificación de actores y/o partes interesadas	5
Tabla 2. Criterios de medición del nivel de influencia e impacto	10
Tabla 3. Matriz de influencia/impacto	10
Tabla 4. Criterios de medición del nivel de influencia y dependencia	11
Tabla 5. Matriz de influencia/dependencia de las partes interesadas de la entidad	12
Tabla 6. Criterios de medición del nivel de importancia	12
Tabla 7. Matriz de priorización de las necesidades del actor social y/o parte interesada según su nivel de importancia. Gerencia)	13
Tabla 8. Priorización de las necesidades del cliente interno (recursos humanos, funcionarios y contratistas), trabajadores según su nivel de importancia	13
Tabla 9. Priorización de las necesidades del cliente externo (Usuarios finales o beneficiarios) según su nivel de importancia.....	14
Tabla No. 10. Priorización de las necesidades de los proveedores según su nivel de importancia	14
Tabla 11. Priorización de las necesidades de las instituciones financieras según su nivel de importancia. 15	
Tabla 12. Priorización de las necesidades de gobierno según su nivel de importancia	15
Tabla 13. Priorización de las necesidades de los órganos de control según su nivel de importancia	16

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

1. INTRODUCCION

La agencia distrital de infraestructura -ADI busca la descripción de los diversos conjuntos de actores y/o partes interesadas el cual tiene como uno de sus principios el servicio de atención al ciudadano; con el objetivo de acercarlo al estado, de contribuir a la generación de confianza, satisfacerlo con los servicios prestados y en general dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de servicio; el servicio de atención al ciudadano de la agencia distrital de infraestructura -ADI, adelanta acciones para identificar oportunidades de mejora y fortalecer los canales de atención. La presente caracterización fue elaborada con el fin de conocer las características de los actores sociales y su interacción con los grupos de interés.

El protocolo para la identificación de actores y/o partes interesadas permite reconocer e identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetiva a la cual están dirigidos los servicios; así como obtener retroalimentación de la información suministrada por los ciudadanos para satisfacer sus necesidades y cumplir los objetivos de la entidad.

2. OBJETIVO

Identificar los principales actores sociales y/o partes interesadas de la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI, los cuales pueden impactar de manera directa o indirecta la ejecución de los proyectos que maneja la entidad y los resultados de los mismos.

3. ASPECTOS RELEVANTES

Para la identificación de los actores sociales y/o partes interesadas, se recomienda desarrollar las actividades, el cual relaciona diferentes matrices que permiten realizar un análisis en cuanto al nivel de influencia, impacto, dependencia e importancia. Es importante señalar que los criterios de medición señalados anteriormente pueden ser aplicados de manera general, es decir, que se pueden usar como base para la construcción de cada matriz. Determinar la información y servicios ofrecidos por la agencia distrital de infraestructura -ADI de mayor interés para los ciudadanos, con el fin de coordinar con las demás oficinas acciones para facilitarles el acceso y ser más efectivos.

4. PRIMER PASO: IDENTIFICACIÓN DEL ACTOR SOCIAL Y/O PARTE INTERESADA

Es importante tener en cuenta aquellos con los que la entidad tiene una responsabilidad, legal, operativa o fiscal, sin dejar de lado aquellas partes interesadas con las que se tienen establecidos contratos, así como las leyes vigentes o las políticas o prácticas vigentes. De igual manera, considerar a los actores sociales o empresas que se encuentren en las zonas donde se ejecutan los proyectos de la entidad, ya que pueden ser afectadas por las actividades de obra y, a su vez, pueden influir en la óptima operatividad de las mismas.

Para la identificación de los actores sociales y/o partes interesadas, se puede realizar teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Por responsabilidad:** personas o grupos con las que se tienen o tendrán responsabilidades legales, financieras, y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- **Por influencia:** personas o grupos que tienen la habilidad de ejercer el poder, que a su vez definen el grado en el que los individuos o grupos son capaces de persuadir, inducir o ejercer presión sobre otros, para que estos emprendan determinadas acciones.
- **Por cercanía:** personas o grupos con los cuales interactúa la entidad, incluyendo los grupos de interés internos o con relaciones de larga duración o aquellos de los que la entidad depende en sus operaciones cotidianas.
- **Por afectación directa:** personas o grupos que estén expuestos directamente a impactos posibles o reales en su entorno debido a las actividades de la entidad. Particularmente, para este proceso de identificación se puede usar como insumo la herramienta de caracterización e identificación de comunidades afectadas descrita en el Numeral 7. de la presente metodología.
- **Por afectación indirecta:** personas o grupos indirectamente afectados por las operaciones de la entidad.
- **Por dependencia:** personas o grupos que más dependen de su entidad o proyecto, como, por ejemplo, los empleados y sus familias, los clientes cuya seguridad sustenta, salud o bienestar depende de sus productos, o los proveedores para quienes la entidad es un cliente importante.
- **Por representación:** personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros, representantes de organizaciones.

5. SEGUNDO PASO: CLASIFICACIÓN DEL ACTOR SOCIAL Y/O PARTE INTERESADA

Una vez identificados los actores sociales y/o partes interesadas, se procederá a clasificarlos en dos grandes grupos: partes interesadas **internas**, que son las que se encuentran más apegadas a la entidad o las **externas** que son las que tienen algún interés en la entidad. Dicha clasificación, también tendrá en cuenta las necesidades y expectativas. Para contar con soporte documental, se diligenciará la siguiente matriz:

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 1.

Matriz de clasificación de actores y/o partes interesadas de la ADI

INTERNAS		
Clasificación parte interesada	Parte interesada	Necesidades y expectativas
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo directivo • Gerencia • Comités internos • Alcalde del Distrito • Control Interno y de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en el servicio. • Optimización de los recursos. • Mayor competitividad. • Partes interesadas satisfechas. • Generación del sentido de pertenencia por parte de los trabajadores • Implementación y mejora continua del SGI. • Efectividad y eficiencia en las operaciones. • Confiabilidad en la información financiera.
Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de Planta • Personal de prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral. • Desarrollo profesional • Ascenso Laboral • Remuneración adecuada y pagos oportunos. • Seguridad y salud en el trabajo • Programas de recreación, deporte. • Capacitación • Ambiente laboral • Infraestructura

EXTERNAS		
Clasificación parte interesada	Parte interesada	Necesidades y expectativas
Usuarios y/o beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía del Distrito de Barranquilla. • Comunidad de las diferentes localidades. • Líderes Comunales, Cívico y Social. • JAC (Juntas de Acción Comunal). • JAL (Juntas administradoras locales). 	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad y cumplimiento en las entregas de proyectos. • Satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la contribución de la entidad en el desarrollo de la ciudad. • Buena imagen de la entidad y de los servicios que presta. • Servicio de calidad. • Cumplimiento de los requisitos legales y los estándares en SGI. • Socializar las posibles soluciones de las diferentes problemáticas que se puedan presentar en la comunidad en cuanto a mejora de parques, canalización e infraestructura. • Realización de proyectos de obras de infraestructura para la preservación, conservación, protección, mejoramiento y recuperación de parques públicos para el bien de la comunidad. • Promover la participación ciudadana en el proceso de actividades a la protección y aprovechamiento sostenible de los parques públicos. • Proteger y recuperar las zonas de uso y espacios públicos desde el punto de vista ambiental con el fin de que la comunidad pueda hacer uso de ello.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de productos tales como: Materiales e insumos, Infraestructura, ferretería, elementos de cafetería y aseo, EPPS, Papelería, transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto de las políticas de compras, Posibilidades Comerciales y reglas de libre mercado. • Capacidad y oportunidad en el pago. • Información y pedidos claros, planificación y entrega oportuna de los

	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de servicios tales como: Servicios de evaluaciones médicas ocupacionales, mantenimiento general, locativo, de aires acondicionados, de redes eléctricas etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • pedidos. • Exigencias de calidad, precios bajos, buena imagen y presentación de los materiales y productos, garantizar el abastecimiento de lo requerido. • Posibilidades comerciales. • Beneficios mutuos y continuidad.
Instituciones Financieras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades bancarias tales como: Banco de Occidente, Davivienda, Bancolombia, Av. Villas, BBVA. • Fiduciaria Davivienda, Bancolombia. FDN (financiera de desarrollo nacional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad y rapidez en los trámites, solicitudes y préstamos. • Desembolsos. • Transparencia en los trámites y Lucha contra la corrupción. • Tramite de pagos por parte de la entidad bancaria. • Administración de recursos públicos.
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho del alcalde distrital. • Gerencia de desarrollo de ciudad. • secretaria de comunicaciones. • secretaria de control urbano y espacio público. • secretaria de gestión social. • secretaria de obras. públicas. • secretaria de planeación. • secretaria de tránsito y seguridad vial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos legales y normas reglamentarios establecidas. • Dar cumplimiento a los requisitos estipulados. • Prácticas transparentes. • Respeto por el consumidor. • Impuestos.
Órganos De Control	<p>Son los organismos que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre los entes de control que se encargan de supervisar las acciones y los seguimientos, se encuentran: 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento con los requisitos legales y normativas vigentes • Actuar con transparencia y acatar a los requerimientos en las normativas para entidades públicas. • Supervisar actividades de la entidad • Ejercer control, financiero, de gestión y resultados. • Actuar con transparencia y acatar a los requerimientos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo Distrital de Barranquilla • Personería Distrital • Procuraduría General de la Nación • Contraloría Distrital de Barranquilla y General de la Republica • Archivo General de la Nación • Veedurías ciudadanas y juntas de acción comunal • Veedurías ciudadanas y juntas de acción comunal • Plataformas de Control: FURAG, SECOP, SIGEP, SIA OBSERVA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regular las actuaciones que se afectan con la normativa vigente.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Radio • Televisión • Periódicos • Revistas • Redes sociales • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Información veraz y oportuna
Entidades de apoyo externo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuerpo de bomberos • Cruz roja • Defensa civil • Ponal • Atención y prevención de desastres • C.R.A 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y entrenamiento de los trabajadores. • Respuesta inmediata. • Cooperación • Solidaridad y trabajo en Equipo
Organismo De Certificación	<ul style="list-style-type: none"> • ICONTEC, Certificado de Calidad ISO 9001:2015 y FITCH RATING 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el SGI. • Posibilidad de acompañamiento y seguimiento al SGI. • Alinear los objetivos e ideas en favor de la entidad. • Claridad y mejora en los procesos. • Posibilidad de certificación crediticia a largo y corto plazo. • Calificación internacional pública.

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno físico natural: el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, sistemas hídricos, parques, espacios Públicos y Jardines. • Comunidad de Distrito de Barranquilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación y protección del medio ambiente, identificación de aspectos ambientales. • Evaluación, valoración y control de los impactos ambientales. • Desarrollo sostenible • Atención oportuna en caso de emergencias. • Implementación de programas de gestión ambiental. • Responsabilidad Social.
-----------------------	---	--

Nota: Para facilitar la aplicabilidad del protocolo, se desarrolló un ejemplo, el cual se encuentra diferenciado en cada una de las matrices.

6. TERCER PASO: PRIORIZACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS

Para realizar este análisis, se recomienda desarrollar reuniones con las personas de la entidad que tienen contacto directo o permanente con los actores sociales y/o partes interesadas y conocen el relacionamiento que se tiene hasta el momento.

La priorización de los grupos de interés se puede realizar teniendo en cuenta una o varias matrices de cruce de criterios, las cuales se describen a continuación:

➤ **Matriz influencia/impacto**

El nivel de influencia de un actor se puede determinar tomando como referente las siguientes preguntas guía:

- ¿Qué tanto influye este actor social en la toma de decisiones al interior de la entidad?
- ¿Podría este actor social influir en el proceso de generación de impacto positivo sobre el desarrollo de un proyecto?
- ¿Podría este actor social afectar las actividades operativas de la entidad o de un proyecto?
- ¿Este actor social es importante para lograr la estrategia de la entidad?
- ¿Qué tanto podría afectar la reputación de la entidad?

Para identificar su nivel de impacto, se puede determinar teniendo como principal referente, la capacidad que puede tener este actor y/o parte interesada para efectuar cambios al planeamiento o ejecución de los proyectos.

Una vez discutidas las preguntas anteriores, se procederá a clasificar el nivel de influencia e impacto, de acuerdo a los siguientes criterios de clasificación:

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 2.

Criterios de medición del nivel de influencia e impacto	
Nivel de influencia	Descripción
Baja	Grupo de interés que tiene un nulo o bajo nivel de influencia en el desarrollo o resultado de un proyecto, o en las gestiones de la entidad.
Alta	Grupo de interés que tiene un alto nivel de influencia en el desarrollo o resultado de un proyecto, o en las gestiones de la entidad.
Nivel de impacto	Descripción
Alta	Grupo de interés con una alta capacidad para causar cambios en la planificación o la ejecución de un proyecto.
Baja	Grupo de interés con baja o nula capacidad para causar cambios en la planificación o la ejecución de un proyecto.

Posteriormente, se ubicarán a cada uno de los actores sociales y/o partes interesadas ya sean de carácter interno o externo, en la siguiente matriz:

Tabla 3.

Matriz de influencia/impacto de la ADI			
INFLUENCIA			
	BAJA	ALTA	
IMPACTO	ALTA	Mantener Satisfechos Pueden afectarse de un modo alto. Se deben tratar como un aliado dispuesto a impulsar los proyectos, aunque no tengan suficiente poder para afectar las operaciones. Es importante mantenerlos informados y responder a sus inquietudes para que se encuentren satisfechos.	Principales Grupos de Interés Se debe generar una estrategia de relacionamiento fuerte para mantenerlos satisfechos e involucrados de forma proactiva a los proyectos y/o entidad
		<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano • Proveedores • Medio ambiente • Organismo de Certificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección (Gerencia) • Instituciones financieras • Medios de comunicación • Órganos de control • Gobierno
	BAJA	Mínimo Esfuerzo Para estos grupos es importante mantenerlos informados y tener un monitoreo periódico para detectar cambios de actitud o percepción respecto a los proyectos y/o entidad.	Mantener Informados Gracias a su nivel de influencia pueden afectar negativamente a la entidad o a los proyectos, por lo cual es importante involucrarlos y gestionarlos de manera activa. Es importante mantenerlos informados para que mantengan expectativas positivas frente a la entidad o los proyectos
		<ul style="list-style-type: none"> • Entidades de apoyo externo 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios y/o beneficiarios

Esta matriz permite establecer la estrategia que se debe tener en cuenta para la programación de actividades y para los planes de comunicación, interacción y relacionamiento a desarrollar con cada uno de los actores sociales y/o partes interesadas, de acuerdo con la ubicación final, tal y como se referencia a continuación:

- 1) Alta influencia / Menor impacto = Mantener informados.
- 2) Baja influencia / Menor impacto = Mínimo esfuerzo.

3) Baja influencia / Mayor impacto = Mantener satisfechos.

4) Alta influencia / Mayor impacto = Principales grupos de interés.

Las estrategias que se identifiquen de acuerdo con la posición en la matriz, estarán encaminadas a incrementar el apoyo y soporte a los proyectos y minimizar los posibles impactos negativos a nivel social sobre estos.

De acuerdo con los resultados de la elaboración de la matriz de actores sociales y/o grupos de interés identificados, la categorización conforme al puntaje obtenido y las estrategias que en el momento se identifiquen como necesarias, se realizará un diagnóstico de las actividades relacionadas con la responsabilidad social que se adelanten y se proponen actividades relacionadas con este tema, que conduzcan a un beneficio tanto para la entidad como para las partes interesadas; lo anterior, con el fin de articularse al plan detallado con recomendaciones y soluciones para mitigar los impactos identificados.

➤ **Matriz influencia/dependencia**

Otra manera de realizar la priorización de los actores sociales y/o partes interesadas es haciendo su clasificación según su influencia y dependencia, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 4.

Criterios de medición del nivel de influencia y dependencia	
Nivel de influencia	Descripción
Sin influencia	Nula capacidad de ejercer poder sobre alguien, de parte de una persona, un grupo o de un acontecimiento en particular
Poca influencia	Insuficiente capacidad de ejercer poder sobre alguien, de parte de una persona, un grupo o de un acontecimiento en particular
Mediana influencia	Moderada capacidad de ejercer poder sobre alguien, de parte de una persona, un grupo o de un acontecimiento en particular
Mucha influencia	Suficiente capacidad de ejercer poder sobre alguien, de parte de una persona, un grupo o de un acontecimiento en particular.
Nivel de dependencia	Descripción
Sin dependencia	Aquellos que no son de dependientes del poder de otros para asegurar que sus intereses sean atendidos.
Alta dependencia	Aquellos que son dependientes del poder de otros para asegurar que sus intereses sean atendidos.

Posteriormente, se procederá a diligenciar la siguiente matriz que consolidará el análisis en cuanto al nivel de influencia/dependencia, tanto para los actores sociales y/o partes interesadas internas y externas.

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 5.

		Matriz de influencia/dependencia de las partes interesadas de la ADI			
		INFLUENCIA DE LA PARTE INTERESADA SOBRE LA ADI			
		Sin influencia	Poca influencia	Mediana influencia	Mucha influencia
INFLUENCIA DE LA PARTE INTERESADA SOBRE LA ADI	Alta dependencia sin alternativa		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medio ambiente y ▪ Organismo de Certificación 		<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Usuarios beneficiarios y/o • Recurso Humano (Funcionarios y contratistas) • Instituciones financieras • Gobierno • Órganos de control
	Sin dependencia, tienen una amplia gama de alternativas		<ul style="list-style-type: none"> • Entidades de apoyo externo 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Proveedores 	

➤ **Matriz nivel de importancia para la entidad y para el grupo de interés**

La entidad puede analizar cada actor social y/partes interesadas, teniendo en cuenta su nivel de importancia para la entidad y para el grupo de interés, de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla 6.

Criterios de medición del nivel de importancia	
Nivel de importancia para la ADI	Descripción
Bajo	Aquellos que sus roles contribuyen de manera poco significativa a la consecución de los objetivos y logros de los proyectos y/o de la entidad.
Alto	Aquellos que sus roles contribuyen de manera significativa a la consecución de los objetivos y logros de los proyectos y/o de la entidad.
Nivel de importancia para el grupo de interés	Descripción
Bajo	Aquellos que tienen poco interés en la consecución de los objetivos y logros de los proyectos y/o de la entidad
Alto	Aquellos que tienen alto interés en la consecución de los objetivos y logros de los proyectos y/o de la entidad

Seguidamente, se diligenciará la siguiente matriz, de manera independiente para cada uno de los actores sociales y/ partes interesadas.

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 7.

Priorización de las necesidades del cliente interno – Gerencia, según su nivel de importancia.

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de la Entidad Excelencia en el servicio Mayor competitividad Continuidad de los proyectos Mejoramiento de imagen institucional Satisfacción del cliente externo (Usuarios)
	BAJO		<ul style="list-style-type: none"> Sentido de pertenencia por parte de los trabajadores. Cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables. Partes interesadas satisfechas.

Tabla 8.

Priorización de las necesidades del cliente interno - recursos humanos, (funcionarios de planta, personal de prestación de servicios) según su nivel de importancia

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo profesional Capacitación Programas de recreación y deporte 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad laboral. Ascenso laboral. Remuneración adecuada y pagos oportunos. Seguridad y Salud en el Trabajo Infraestructura
	BAJO		<ul style="list-style-type: none"> Ambiente laboral

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 9.

Priorización de las necesidades del cliente externo - usuarios finales o beneficiarios (ciudadanía del distrito, líderes comunales, juntas de acción comunal y juntas de administradoras locales) de Barranquilla, según su nivel de importancia.

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de calidad. Buena imagen de la entidad y de los servicios que presta. Puntualidad y cumplimiento en las entregas de proyectos. Realización de proyectos de obras de infraestructura para la preservación, conservación, protección, mejoramiento y recuperación de parques públicos para el bien de la comunidad. Oportunidad de empleo para la comunidad. Satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la contribución de la entidad en el desarrollo de la ciudad. Promover la participación ciudadana en el proceso de actividades a la protección y aprovechamiento sostenible de los parques públicos. Proteger y recuperar las zonas de uso y espacios públicos desde el punto de vista ambiental con el fin de que la comunidad pueda hacer uso de ello.
	BAJO		<ul style="list-style-type: none"> Socializar las posibles soluciones de las diferentes problemáticas que se puedan presentar en la comunidad en cuanto a mejora de parques, canalización e infraestructura. Cumplimiento de los requisitos legales y los estándares en SGI.

Tabla No. 10.

Priorización de las necesidades del cliente externo - Proveedores(de productos y servicios) según su nivel de importancia.

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO		<ul style="list-style-type: none"> Respeto de las políticas de compras, Posibilidades Comerciales y reglas de libre mercado. Capacidad y oportunidad en el pago. Información y pedidos claros, planificación y entrega oportuna de los pedidos. Exigencias de calidad, precios bajos, buena imagen y presentación de los materiales y productos, garantizar el abastecimiento de lo requerido. Información clara y veraz Posibilidades comerciales
	BAJO		

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 11.

Priorización de las necesidades del cliente externo - Instituciones financieras según su nivel de importancia.

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO		<ul style="list-style-type: none"> Desembolsos. Tramite de pagos por parte de la entidad bancaria. Administración de recursos públicos. Transparencia en los tramites y lucha contra la corrupción.
	BAJO		<ul style="list-style-type: none"> Facilidad y rapidez en los tramites, solicitudes y préstamos.

Tabla 12.

Priorización de las necesidades del cliente externo – Gobierno, (Alcaldía distrital, gerencia de desarrollo, secretaria de comunicación, control urbano, gestión social, obras públicas, planeación, transito) según su nivel de importancia

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
NIVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Prácticas transparentes. Respeto por el consumidor Impuestos
	BAJO		

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

Tabla 13.

Priorización de las necesidades del cliente externo - Órganos de control,(concejo y personería distrital, procuraduría de la nación, contraloría, archivo general de la nación, veedurías, plataformas de control, Furag, secop, sigep, sia observa)según su nivel de importancia

		NIVEL DE IMPORTANCIA PARA LA ADI	
		BAJO	ALTO
IVEL DE IMPORTANCIA PARA EL GRUPO DE INTERES	ALTO		<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento con los requisitos legales y normativas vigentes. • Actuar con transparencia y acatar a los requerimientos en las normativas para entidades públicas.
	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar actividades de la entidad • Ejercer control, financiero, de gestión y resultados. • Regular las actuaciones que se afectan con la normativa vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar con transparencia y acatar a los requerimientos.

7. ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE COMUNIDADES AFECTADAS.

Se debe realizar la actualización de las comunidades afectadas o actores interesados con el fin de tener un mapa vigente de todas las comunidades del área de influencia aledañas a los proyectos. Para esto, se realizará un mapa de todos los componentes del proyecto o empresa incluyendo áreas de trabajo, centrales de monitoreo, campamentos,

entre otros donde se generen impactos ambientales y sociales, para esta actividad se pueden usar imágenes satelitales y/o fotografías aéreas, que permitan la fácil visualización de los mismos. Esta actualización se llevará a cabo anualmente y en los siguientes casos:

- Siempre que se dé inicio a un nuevo proyecto.
- Dependiendo la dinámica y/o cambios en los proyectos.

De acuerdo al manual de la Corporación Financiera Internacional (IFC) sobre el Conjunto de Herramientas para los Sistemas de Gestión Ambiental y Social, se entiende como comunidades afectadas a todas las personas o comunidades que se encuentran expuestas a los impactos reales o posibles de manera directa debido a las actividades de la entidad. Dichos impactos

	PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES SOCIALES Y/O PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-PT01
		VERSIÓN: 2
		FECHA DE APROB: 26/02/2020

reflejan en el entorno, la salud y los medios de subsistencia de las comunidades por lo cual es importante identificarlos y para efectos de mitigación hacer la gestión en la dependencia del distrito encargado de atender la afectación.

Para la identificación de las comunidades afectadas se debe seguir el siguiente proceso:

- Realizar un mapa de todos los componentes del proyecto o empresa incluyendo áreas de trabajo, centrales de monitoreo, campamentos, entre otros, donde se generen impactos ambientales y sociales. Para esta actividad se pueden utilizar imágenes de satélite o fotografías aéreas.
- Identificar las zonas de impacto de cada uno de los componentes del mapa (impactos ambientales y sociales)
- Identificar los actores sociales existentes dentro de cada zona de impacto y verificar con los representantes legales de cada actor la existencia de la afectación y la existencia de actores sociales adicionales a los ya identificados.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	26/07/2019	Creación del protocolo para la identificación de actores sociales y/o partes interesada del ADI.
2	26/02/2020	Se actualiza logo pie de página en el protocolo para la identificación de actores. Se actualizan tabla de matrices No.7 y 9.