
IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

2021



**RAP
PACÍFICO**

Una región de oportunidades

Región Administrativa y de Planificación

Santiago de Cali, Colombia

RAP PACÍFICO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Jocelyn Danna Carrillo Área de Planeación</p> <p>Angélica María Ortiz Marín Practicante Área de Planeación</p>	<p>Laura Loreto Arias Medina Coordinadora área jurídica y administrativa</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Camilo Ernesto Lloreda Becerra Gerente General RAP</p>

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DEFINICIÓN DE “PARTES INTERESADAS”	5
1.1. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	6
1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	7
1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS SEGÚN EL IMPACTO	8
1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS.....	9

INTRODUCCIÓN

La Región Administrativa y de Planificación requiere adelantar la identificación y priorización de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, ya que conceptualmente, se extiende más allá del enfoque que se deben tener con los clientes externos o usuarios, y va hasta identificar todas las partes interesadas que sean pertinentes en los procesos de la entidad.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización, es identificar sus partes interesadas, ya que son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización en caso tal que las necesidades y/o expectativas no sean cumplidas en el marco de la ejecución de las actividades que son de competencia funcional de la entidad.

La RAP Pacífico, en el presente documento, definirá cuales resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas que son parte integral del proceso y así, reducir los riesgos asociados.

1. DEFINICIÓN DE “PARTES INTERESADAS”

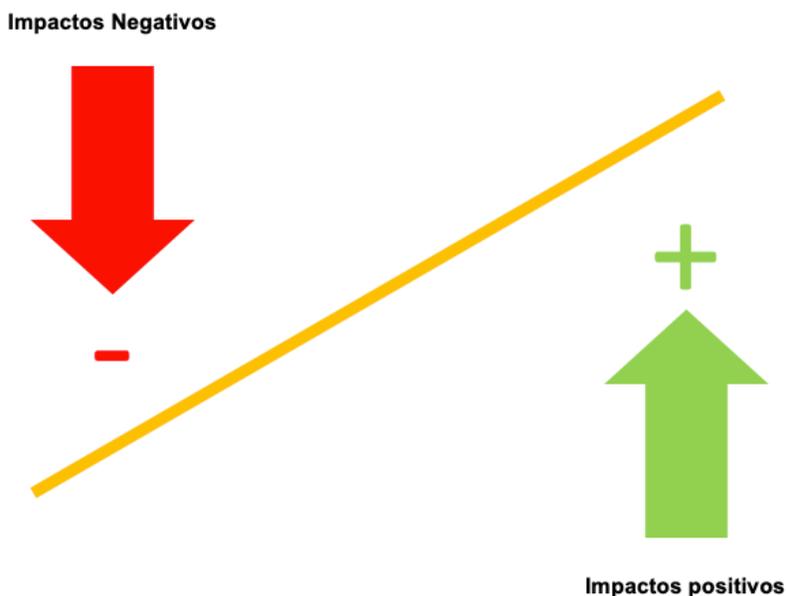
Se define como “parte interesada” a cualquier persona y/o organización y/o entidad que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada sea por una decisión o por alguna actividad (NTC ISO 9000:2015)

Clientes: Propietarios, personas de una organización, proveedores.

Proveedores: Banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos

Las definiciones presentadas anteriormente son términos que se constituyen como las definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del suplemento ISO consolidado.

Los términos de afectaciones pueden ser negativos o positivos, como se evidencian en la siguiente gráfica, para lo cual se deben considerar las que sean pertinentes:



1.1. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos tanto del cliente como los legales o reglamentarios aplicables, la entidad está en la obligación de determinar lo siguiente:

- a. Las partes interesadas que sean relevantes para el desarrollo de la entidad
- b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas
- c. El monitoreo, la evaluación y el control de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.

La gestión de las partes interesadas tiene un ciclo lógico, el cual tiene por objetivo fundamental:

1. Identificar
2. Clasificación según su impacto
3. Identificación de las necesidades y expectativas
4. Generación de estrategias
5. Evaluación de la satisfacción de las necesidades y expectativas

Anotación. Durante el proceso de ejecución de la fase dos del ciclo, es decir, la clasificación según su impacto, debe constatarse en la entidad y se debe definir con que periodicidad se va a ejecutar.

1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La entidad está en la obligación de identificar sus propios stakeholders en función de su tamaño, ámbito de actuación, actividad, etc, y se relacionará más con algunos grupos de valor que con otros, así la intensidad de dichas relaciones variará.

Vale la pena anotar que los stakeholders, con los que se relacionará la entidad, en general se enmarcarán en alguna de las categorías que se evidencian a continuación, sin embargo en la matriz propia, se relacionarán aquellos que sean relevantes para la entidad:

1. Accionistas
2. Alta dirección
3. Empleados y/o trabajadores
4. Proveedores y contratistas
5. Clientes y consumidores
6. Competencia y mercados
7. Entidades financieras
8. Relación con administraciones
9. Entorno social cercano (vecindario)
10. Medio ambiente
11. Entorno social amplio y ONG
12. Medios de comunicación social.

Los que la entidad tiene determinados, se encuentran en las categorías propuestas por la ley de transparencia para atención a grupos de valor e interés, y se enuncian a continuación:

1. Organizaciones sociales representativas de la comunidad
2. Organizaciones no gubernamentales
3. Personas interesadas en los temas institucionales
4. Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública
5. Representantes de los gremios y de la academia
6. Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional
7. Corporaciones político administrativas de elección popular
8. Entidades estatales de nivel nacional o internacional
9. Instituciones públicas
10. Ciudadano
11. Organizaciones
12. Extranjeros.

1.3. CLASIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS SEGÚN EL IMPACTO

La elaboración de la matriz se debe evaluar con base en las relaciones que se presentan a continuación:

- Poder / Interés
- Cooperación / Impacto
- Poder / Urgencia / Legitimidad
- Poder / Influencia
- Influencia / Impacto
- Internos / Externos
- Soporte / Neutrales / Opositores



- Criterio 1. Bajo poder / interés = 1
- Criterio 2. Mediano poder / interés = 2
- Criterio 3. Alto poder / interés = 3
- Criterio 4. Urgente poder / interés = 4

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	PODER	INTERÉS	PRIORIDAD	CANAL DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
	1. Bajo 2. Medio 3. Alto 4. Urgente	1. Bajo 2. Medio 3. Alto 4. Urgente	Sin problema Atención Mitigante Cuidado					
Presidencia y ministerios públicos	3	4	Atención	Informes Reportes Mesas de trabajo Mesas técnicas de apoyo	Gerencia general	Incorporación de los proyectos estratégicos en el Plan de Desarrollo Nacional Apropiación de recursos para el desarrollo regional	Recursos para financiación de proyectos para cierre de brechas regionales	Ley 1454 de 2011 "Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones" Ley 1483 de 2011 "Por medio de la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal para las

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	PODER	INTERÉS	PRIORIDAD	CANAL DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
								entidades territoriales” Decreto 900 de 2020: “Por el cual se adiciona el Capítulo 5, al Título 1, de la Parte 2, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, para reglamentar parcialmente la Ley 1962 de 2019 en lo relativo a las Regiones Administrativas y de Planificación – RAP”
Gobernaciones asociadas	4	4	Cuidado	Comités directivos	Gerencia general	Ejecución del plan estratégico regional PER Ejecución del plan estratégico institucional PEI	Cumplimiento de las directrices Cierre de brechas	No aplica

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	PODER	INTERÉS	PRIORIDAD	CANAL DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
						Desarrollo de los planes, programas y proyectos propuestos	Ejecución de presupuestos por resultados Mejoramiento integral de los cuatro departamentos que componen la RAP Pacífico Cumplimiento del personal de la entidad	
Entes de control	3	4	Cuidado	Informes Reportes Mesas de trabajo	Control interno Todas las áreas y dependencias	Cumplimiento de los requisitos de la entidad Cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad Control político y presupuestal Proyección del cumplimiento de los planes de mejoramiento Auditorias	Cumplimiento Transparencia en los procesos Reportes de información en tiempos previstos Cero hallazgos administrativos y fiscales	Normatividad vigente aplicable
Servidores públicos y/o	2	3	Mitigante	Reuniones generales	Talento humano Oficina de comunicaciones	Comunicación interna y externa	Comunicación asertiva entre	Ley 909 de 2004

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	PODER	INTERÉS	PRIORIDAD	CANAL DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
contratistas de la entidad				Comunicaciones escritas Capacitaciones del personal Atención directa Boletines informativos Comités técnicos		Resolución de conflictos Cargas laborales Clima laboral Capacitaciones Facilidad de acceso a la información Contar con recurso tecnológico para el desarrollo de las actividades (software y hardware) Servicios tecnológicos (Correos y conectividad)	equipos de trabajo Comunicación asertiva con clientes y partes interesadas Resolución efectiva de conflictos Distribución equitativa de cargas laborales Implementación de buenos ambientes laborales Incentivos laborales adecuados Generación de liderazgo con inteligencia emocional	Decreto 1075 de 2015
Ciudadanía y partes interesadas	2	3	Mitigante	Boletines Medios electrónicos y virtuales Medios telefónicos	Área administrativa y del talento humano Oficina de comunicaciones	Peticiones Interés general Interés particular Peticiones de información Quejas	Oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano Conocimiento de los avances de la	Decreto 1072 de 2015

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DE PODER/INTERÉS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	PODER	INTERÉS	PRIORIDAD	CANAL DE DIALOGO	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
				Ventanillas físicas y puntos de recepción Radio Televisión Prensa Redes sociales (Instagram, facebook, LinkedIn, twitter)	Todas las dependencias	Reclamos Sugerencias Información Comunicación Trámites Denuncias	gestión de la entidad Empoderamiento de los espacios de dialogo	
Universidades	3	3	Sin problema	Boletines Medios electrónicos y virtuales Comités técnicos Asesorías	Gerencia general Área técnica y de proyectos Área administrativa y del talento humano	Correlación de procesos para el desarrollo regional integral Investigación Asistencia técnica en formulación de políticas públicas y proyectos	Desarrollo regional	Desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible