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 corporación.

Para el Sistema de Gestión Basura Cero SGBC, dicho análisis incorpora adicionalmente criterios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos, la economía circular, las estrategias de reducción, reutilización/reúso y reciclaje, así como aspectos asociados a la sostenibilidad y al cambio climático. Lo anterior permite identificar aquellas necesidades y expectativas que pueden influir en el

desempeño de la organización frente a la prevención de la generación de residuos, el aprovechamiento de materiales y el cumplimiento de los objetivos establecidos para el SGBC.

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 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:

- **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

- **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.
  - DANE (La Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) es una encuesta dirigida a los servidores públicos de entidades del orden nacional. Indaga sobre la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre el
  - ambiente y el desempeño de las entidades a las que prestan sus servicios, a partir de su experiencia laboral y personal durante los últimos doce meses.)
  - Unidad De Restitución De Tierras (La Ley 1448 de 2011**)**: entidad Adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como instancia administrativa cuyo objetivo central es "servir de órgano administrativo del Gobierno Nacional para la restitución de tierras de los despojados" a que se refiere la Ley 1448 de 2011 y llevar el Registro Único de Tierras Despojadas. Esto significa que la Unidad será la encargada de diseñar y administrar el Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas, en donde además del predio, se inscribirán las personas sujeto de restitución, su relación jurídica con la tierra y su núcleo familiar.

- DNP- Departamento Nacional de Planeación: Realizar una evaluación de operaciones de las 33 Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (CAR), que mida la capacidad con la que cuentan para lograr sus objetivos y proponer acciones de mejora para el fortalecimiento integral de las mismas y el mejoramiento de la gestión ambiental en el país.
- Función pública: MIPG

- **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, territorios de la comunidad ROM y afrocolombianos. 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.

- **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.

- **GESTORES DE APROVECHAMIENTO, RECICLAJE Y PROGRAMAS POSCONSUMO**

  Corresponden a las organizaciones, empresas, asociaciones de recicladores, gestores autorizados y entidades responsables de programas posconsumo que participan en las actividades de recolección, transporte, clasificación, aprovechamiento, valorización, comercialización y gestión de residuos generados por la Corporación, incluyendo residuos aprovechables y residuos sujetos a manejo diferenciado, tales como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), pilas, baterías, luminarias, cartuchos de impresión, tóners y demás residuos especiales. Estas entidades contribuyen al fortalecimiento de la economía circular mediante la reincorporación de materiales a los ciclos productivos, la reducción de residuos enviados a disposición final, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, la valorización de materiales y el logro de los objetivos establecidos para el Sistema de Gestión Basura Cero.

- **OPERADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**

  Es la empresa de servicios públicos encargada de la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos no aprovechables generados por la Corporación. Constituyen una parte interesada relevante para el seguimiento de los residuos enviados a disposición final, la implementación de acciones de reducción y el mejoramiento continuo de la gestión integral de residuos sólidos.

- **ALIADOS ESTRATÉGICOS DE ECONOMÍA CIRCULAR**
  Corresponden a entidades públicas, privadas, académicas, centros de investigación, organizaciones no gubernamentales y demás instituciones que promueven iniciativas relacionadas con economía circular, sostenibilidad, cambio climático y gestión integral de residuos sólidos.

- **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 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, incluidos 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.

- **SINDICATOS**
  Asociaciones de funcionarios cuyo objeto es la defensa de sus derechos. En la entidad existe actualmente un solo sindicato: SINDEPÚBLICO.

  El mapa de partes interesadas de la CRA constituye una herramienta estratégica para la gestión institucional, permitiendo identificar y analizar los actores que tienen incidencia sobre el Sistema de Gestión Integral. A través de este ejercicio se determinan sus necesidades, expectativas y requisitos, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión ambiental, la calidad de los servicios, la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad de la información, la gestión del riesgo, la sostenibilidad y la implementación de estrategias de economía circular y Basura Cero, en concordancia con los objetivos institucionales y el marco normativo aplicable.


MAPA DE PARTES INTERESADAS
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO - CRA
Las partes interesadas son grupos o individuos que pueden afectar o ser afectados por las decisiones y actividades de la Corporación.
ENTES DE CONTROL
Procuraduría General de la Nación
Contraloría General de la República
Auditoría General de la República
Fiscalía General de la Nación
USUARIOS
Empresas de distintos sectores económicos
Personas naturales
Entidades educativas
Entidades gubernamentales
Sector eléctrico
GOBIERNO NACIONAL
Presidencia de la República
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
IDEAM
ANLA
Parques Nacionales Naturales de Colombia
DANE
Unidad de Restitución de Tierras
SECTOR ELÉCTRICO
Empresas generadoras, transmisoras y distribuidoras
Agentes del sector eléctrico
Entidades reguladoras
ENTIDADES TERRITORIALES
Gobernación del Atlántico
Alcaldías municipales
Concejos municipales
C.R.A
Corporación Autónoma Regional del Atlántico
COMUNIDAD LOCAL Y SOCIEDAD
Comunidades del área de jurisdicción
Organizaciones sociales
Gremios y asociaciones
Sociedad civil
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS
Proveedores de bienes y servicios
Contratistas
Aliados estratégicos de proyectos
ALIADOS ESTRATÉGICOS DE ECONOMÍA CIRCULAR
Universidades y centros de investigación
ONGs y organizaciones ambientales
Redes y plataformas de economía circular
GESTORES DE APROVECHAMIENTO, RECICLAJE Y PROGRAMAS POSCONSUMO
Empresas y asociaciones de reciclaje
Gestores autorizados de aprovechamiento
Sistemas posconsumo (RAEE, pilas, luminarias, baterías, entre otros)
OPERADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO
Empresas prestadoras del servicio de aseo
Disposición final de residuos no aprovechables
RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS
Participación y diálogo permanente para comprender sus necesidades y expectativas.
Colaboración para el logro de los objetivos institucionales y ambientales.
Transparencia y comunicación de nuestros resultados e impactos.
Compromiso conjunto por la protección ambiental, la sostenibilidad y el desarrollo del territorio.

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	
Usuarios	**Externo**	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, intuitivas y de fácil acceso que contribuyan con la racionalización de trámites Información de calidad. Respuesta oportuna a sus PQR. Protección de los datos e información aportados a la C.R.A relacionados con los trámites solicitados. Manejo adecuado de la información misional de la C.R.A., gestionando su confidencialidad, disponibilidad e integridad. Asesoría en temas de tipo legal y ambiental en el marco del cumplimiento de las funciones	Documentación completa y legible. Información fiable. Aplicación de los requisitos establecidos en el otorgamiento del instrumento por parte del usuario. Satisfacción del usuario. Pago oportuno de los servicios prestados por la Corporación.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

		asignadas a la C.R.A de acuerdo con la normatividad legal aplicable.					
Entes de Control	**Externo**	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
Rama Ejecutiva del Orden Nacional (Gobierno Nacional)	**Externo**	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

Sector eléctrico (centrales térmicas)	**Externo**	Seguimiento ambiental a las actividades de los usuarios de la C.R.A. que pertenecen al sector eléctrico	Cumplimiento de las transferencias por concepto de producción de energía.	Medio	2	Muy Alto	4
Entes territoriales ubicados en el área de jurisdicción de la entidad	**Externo**	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
Proveedores o contratistas	**Externo**	Trato justo. Pagos oportunos. Cumplimiento de las obligaciones contractuales. Procesos de contratación agiles y eficientes alineados con todos los criterios en Seguridad y salud en el trabajo, Gestión ambiental y Gestión de la calidad de la corporación. Medidas de prevención y control frente a vectores y condiciones de seguridad relacionadas con fenómenos naturales derivados del cambio climático. Acompañamiento en la implementación de los controles definidos por el Sistema de Gestión Integral de la C.R.A. Criterios claros de compras sostenibles.	Servicios y productos de acuerdo con necesidades de la corporación. Precios justos y calidad en los productos y servicios. Cumplimiento de las obligaciones contractuales. Cumplimiento a los requisitos del SGI. Acciones de comunicación y formación oportuna sobre prevención de enfermedades ocasionadas por vectores como la fiebre amarilla y condiciones adversas del medio ambiente. Suministro de bienes con contenido reciclado o reciclable. Reducción de empaques innecesarios. Apoyo al cumplimiento de metas de economía circular.	Muy Alto	4	Alto	3

		Promoción de productos con menor impacto ambiental.					
Comunidad Local	**Externo**	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, asegurando una adecuada gestión de los residuos generados por la entidad. Ejercicio efectivo de las obligaciones y responsabilidades que tiene la corporación como autoridad ambiental.	Evaluación objetiva del 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
Sociedad	**Externo**	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.	Reconocimiento de la labor ejercida. Apoyo en el cumplimiento de normas ambientales (denuncias por violación de dichas normas).	Muy Alto	4	Muy Alto	4

		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. Formación y sensibilización en diferentes temáticas de interés relacionadas con el cuidado del ambiente, en especial la adecuada disposición de residuos sólidos. Implementación de estrategias para la adecuada gestión de los residuos sólidos generados por la C.R.A.					
Medios de Comunicación	**Externo**	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
Gestores de Aprovechamiento, Reciclaje y Programas Posconsumo	**Externo**	Entrega de residuos aprovechables correctamente separados en la fuente. Entrega de residuos especiales y posconsumo conforme a los requisitos establecidos.	Certificados, soportes y trazabilidad de los residuos gestionados. Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la gestión de residuos. Aprovechamiento efectivo de materiales reciclables y residuos de manejo diferenciado.	Alto	3	Muy Alto	4

Operador del Servicio Público de Aseo	**Externo**	Entrega adecuada de residuos no aprovechables. Cumplimiento de los horarios y condiciones de recolección establecidos. Comunicación oportuna sobre cambios operativos que puedan afectar la prestación del servicio.	Prestación eficiente y continua del servicio de recolección y disposición final. Información sobre cantidades de residuos recolectados y dispuestos. Soportes que permitan realizar seguimiento a los residuos enviados a disposición final. Cumplimiento de las obligaciones legales asociadas a la gestión de residuos ordinarios.	Alto	3	Muy Alto	4
Aliados Estratégicos de Economía Circular	**Externo**	Participación en iniciativas y proyectos ambientales. Intercambio de información y buenas prácticas. Desarrollo de proyectos conjuntos relacionados con gestión de residuos y cambio climático.	Transferencia de conocimiento y experiencias exitosas. Identificación de oportunidades de innovación y economía circular. Cooperación para el cumplimiento de objetivos ambientales institucionales.	Medio	2	Alto	3
Rama judicial	**Externo**	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
Agentes sociales	**Externo**	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 del desempeño de la entidad.	Medio	2	Alto	3

Otras Corporaciones Autónomas	**Externo**	Coordinación en la ejecución de proyectos compartidos.	Coordinación en la ejecución de proyectos compartidos.	Medio	2	Medio	2
Asamblea Corporativa	**Interno**	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
Consejo Directivo	**Interno**	Cumplimiento del plan de acción y por tanto la gestión de la entidad. Mantener una 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
Alta Dirección	**Interno**	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.	Toma de decisiones responsables. Ejecución del plan de acción institucional. Gestión eficiente de los recursos y procesos de la entidad.	Muy Alto	4	Muy Alto	4
Funcionarios	**Interno**	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.	Productividad en la jornada laboral. Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de funciones. Acciones de comunicación y formación oportuna sobre prevención de enfermedades ocasionadas por vectores como la fiebre amarilla y condiciones adversas del medio ambiente. Buen clima laboral. Apropiación e implementación del Código de Integridad de la Corporación.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

		Operación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento a la normatividad legal aplicable y a los estándares adoptados por la C.R.A. Medidas disciplinarias que prevengan y sancionen incumplimientos al SG-SST. Manejo adecuado de los datos personales de los colaboradores. Medidas de prevención y control frente a vectores y condiciones de seguridad relacionadas con fenómenos naturales derivados del cambio climático. Manejo adecuado de la información misional de la C.R.A., gestionando su confidencialidad, disponibilidad e integridad. Formación y sensibilización sobre seguridad y privacidad de la información. Implementación de estrategias enfocadas hacia la adecuada gestión del conocimiento en la C.R.A, en especial lo relacionado al uso, aplicación y transferencia del conocimiento. Capacitación en separación en la fuente. Participación en programas de reducción y aprovechamiento de residuos.	Cumplimiento de los lineamientos de separación en la fuente. Participación activa en las estrategias Basura Cero.				

Sindicatos	**Interno**	Cumplimiento del pliego de peticiones firmado por la dirección de la C.R.A. Mantenimiento de condiciones laborales adecuadas, así como el bienestar y estabilidad del personal. Respeto a los derechos sindicales. Buen clima laboral que facilite la ejecución de las actividades. Apoyo a los funcionarios y su entorno familiar considerando la capacidad financiera de la entidad.	Apoyo en la implementación de estrategias que permitan la optimización de la capacidad de la C.R.A. Apoyo en las labores de fortalecimiento de la cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.	Muy Alto	4	Muy Alto	4

Notas:

1. PPI: Para la parte Interesada – Impacto que tiene la corporación sobre la parte interesada.
   PC: Para la corporación – Impacto que tiene la parte interesada sobre la corporación.

2. De las anteriores necesidades y expectativas identificadas, las siguientes son o pueden convertirse en requisitos legales u otros requisitos aplicables a la Corporación:

   - *Parte interesada: Usuario Externo.* Trámites oportunos y apegados a la normatividad.
   - *Parte interesada: Entes de control.* Cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
   - *Parte interesada: Proveedores y Contratistas.* Procesos de contratación agiles y eficientes alineados con todos los criterios en Seguridad y salud en el trabajo, Gestión ambiental y Gestión de la calidad de la corporación.
   - *Parte interesada: Comunidad local.* Procesos que contemplen seguimiento y acompañamiento a la comunidad en temas de educación ambiental y protección al medio ambiente.
   - *Parte interesada: Comunidad local.* Ejercicio efectivo de las obligaciones y responsabilidades que tiene la corporación como autoridad ambiental

- *Parte interesada: Sociedad.* Ejercicio de la autoridad ambiental que propenda por la protección del medio ambiente.
- *Parte interesada: Agentes sociales.* 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.
- *Parte interesada: Gestores de Aprovechamiento, Reciclaje y Programas Posconsumo.* Cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- *Parte interesada: Operador del Servicio Público de Aseo.* Cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- *Parte interesada: Asamblea Corporativa.* Cumplimiento del plan de acción y por tanto la gestión de la entidad.
- *Parte interesada: Asamblea Corporativa.* Cumplimiento del plan de acción y por tanto la gestión de la entidad.
- *Parte interesada: funcionarios.* Protección de los peligros y riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- *Parte interesada: Sindicatos.* Cumplimiento del pliego de peticiones firmado por la dirección de la corporación.

3. La información relativa al Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Organización será objeto de revisión y seguimiento anual o antes en caso de que se presenten condiciones que hagan necesaria esta actividad.

4. El resultado de la revisión anual será consignado en la revisión por la dirección del período correspondiente.

5. En caso de requerirse una revisión del Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Organización anticipada a la anual, se procederá a consignar en el presente documento los cambios correspondientes, dejando evidencia y control de los cambios efectuados.

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.
3	28/10/2022	Se incluye descripción de cuales expectativas de partes interesadas se puede convertir en requisito Se incluye explicación de PPI y PC
4	12/03/2024	Se incluye en el contexto interno *Usuarios*, los siguientes aspectos: Para la parte interesada: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para la Corporación: Buen clima laboral y Apropiación e implementación del Código de Integridad de la Corporación.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha**	**Descripción del Cambio**
		Se elimina en el contexto interno *Sindicatos*, el siguiente aspecto: Para la Corporación: Aliado en el mejoramiento de la capacidad de la corporación.
5	22/11/2024	Con base en actividad auto diagnóstica con criterios de seguridad de la información se generan los siguientes cambios: - Inclusión de *Protección de los datos e información aportados a la C.R.A* en parte interesada Usuarios y Funcionarios.
6	28/07/2025	Se actualiza el documento conforme a los resultados de la *Encuesta para la identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas* C.R.A.: - Se incluye en las Partes Interesadas *Usuario* y *Proveedores o Contratistas*, el aspecto relacionado con la asesoría en temas de tipo legal, financiero y ambiental. - Se incluye en la Parte Interesada *Sociedad*, el aspecto relacionado con la Gestión de Residuos Sólidos generados por la C.R.A. - Se actualiza en la Parte Interesada *Funcionarios*, el aspecto relacionado con la operación del SST de la C.R.A., y se incluyen aspectos relativos a Seguridad y Privacidad de la Información y Gestión del Conocimiento. Se Retira del documento la parte interesada *Medio Ambiente*.
7	02/09/2026	Actualización del análisis de partes interesadas para alinearlo con los requisitos del Sistema de Gestión Basura Cero (SGBC), mediante la incorporación de nuevas partes interesadas vinculadas a la gestión integral de residuos, la economía circular y la acción frente al cambio climático. Asimismo, se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas que se constituyen en requisitos legales y otros requisitos aplicables al sistema.