

## ANEXO 1 GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

### 1. Partes Interesadas

Las partes interesadas, se definen como todos aquellos ciudadanos, entidades, organizaciones o grupos sociales que se pueden impactar directa o indirectamente y de manera significativa por las actividades o servicios que presta de la Empresa; o cuyas acciones pueden incidir sobre la capacidad de la misma para desarrollar con éxito los objetivos estratégicos establecidos.

#### 1.1 Categorías de las Partes Interesadas

Para identificar, verificar o actualizar correctamente las partes interesadas, se debe contemplar la información documentada de cada proceso, ya que, en esta, se muestran las partes interesadas y la relación de las entradas y salidas derivadas del funcionamiento del proceso. A continuación, se presentan las partes interesadas agrupadas en 5 categorías:





### 1.3 Requisitos Partes Interesadas

Las necesidades y expectativas obedecen a requisitos que tenemos con las partes interesadas, y estos se pueden clasificar, en requisitos de: *Cliente, Legales, Empresa y Norma o requisitos "CLEN"* que se deben tener en cuenta en la ejecución del proceso, y que, de no cumplirse, constituyen un producto o servicio no conforme o una no conformidad.

Requisito	Descripción
Cliente	Requisitos especificados por el cliente.
Legales	Hace referencia a la normatividad aplicable al proceso. (Normograma).
Empresa	Son aquellos que define la Empresa a través de actos normativos, procedimientos, etc.
Norma	Hace referencia a los requisitos aplicables de las normas de los Sistemas de Gestión (Matriz de requisitos de los modelos referenciales).

## 2. Necesidades, problemas y expectativas de la Partes Interesadas

A partir de la identificación de las necesidades o problemas de sus grupos de valor, la Empresa establece estrategias, planes y proyectos que dan respuesta y solución a dichas problemáticas y define una ruta de acción a partir del marco estratégico institucional. En este sentido, se adelantan ejercicios de caracterización para identificar y priorizar la población demandante de los servicios ofertados por la empresa, lo cual fortalece la implementación de actividades encaminadas a garantizar los derechos de los ciudadanos.

### 2.1 Fuentes para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas

FUENTE	DESCRIPCIÓN
Información documentada del Sistema Integrado de Gestión	Caracterización de procesos, procedimientos, protocolos, manuales, guías, formatos entre otros tipos documentales que contienen información sobre las entradas y salidas de los procesos, y características de utilidad para consolidar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Matriz de Partes Interesadas	Contienen la información base para la identificación de necesidades y expectativas, así como de las formas de relacionamiento; la matriz puede actualizarse según los cambios que se presenten en los procesos.
Matriz de Salidas No Conformes	Instrumento en el cual se definen las características requeridas por nuestros usuarios y partes interesadas para los servicios prestados por la Empresa.

FUENTE	DESCRIPCIÓN
<b>Identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios de la Empresa</b>	Contiene la identificación de los actores que tienen algún tipo de relacionamiento con la empresa a partir de las demandas que presentan, los canales de interacción usados y la influencia en la gestión institucional, adicionalmente contiene, entre otros aspectos la Identificación de usuarios con respecto a los trámites y servicios que ofrece la Empresa.
<b>Informes de quejas y reclamos, y encuestas de percepción</b>	Permite identificar y monitorear la necesidades y expectativas de las partes interesadas a través Peticiones, Quejas, Reclamos, y Solicitudes, para que a partir del análisis se brinde información clave para la toma de decisiones.
<b>Encuestas aplicadas a las partes interesadas</b>	Permiten indagar y conocer aspectos relevantes de las partes interesadas, de las encuestas realizadas se encuentran, percepción, satisfacción y rendición de cuentas entre otras.

### 2.1.1 Componente socio económico de los Planes de Gestión Social

El Plan de Gestión Social<sup>1</sup>, es el conjunto de programas, actividades y acciones tendientes a abordar integralmente a las familias a reasentar a fin de minimizar los efectos negativos del desplazamiento involuntario. El Plan de Gestión Social tendrá un componente social y un componente económico cuando sea del caso, así:

**Componente Social:** Corresponde al conjunto de programas, planes, proyectos, estrategias, actividades y acciones con los cuales se pretende mitigar y minimizar los impactos sociales, económicos y culturales en la población desplazada por la ejecución de los proyectos.

**Componente Económico:** Corresponde a los reconocimientos económicos que hace la entidad a cargo del proyecto, los cuales tienen por objeto minimizar los impactos socioeconómicos generados por el desplazamiento.

En desarrollo del marco normativo que convoca a las entidades del distrito a participar de las transformaciones urbanas que tienen lugar en el territorio, la Empresa ha liderado procesos de acompañamiento social a los residentes, a través de la implementación de los Planes de Gestión Social, los cuales describen el contexto social donde se localizan los proyectos, para entender las condiciones sociales, económicas y culturales que caracterizan la población objeto de estudio, que conforma la pieza urbana donde se implantan los Planes Parciales de Renovación Urbana.

En este mismo orden de localización, se presentan las características de la Localidad, la UPZ y el barrio, las cuales se estructuran a partir de la consulta de fuentes secundarias oficiales, especialmente en relación con información cuantitativa que permita analizar las características de la población en función de la implantación del Plan Parcial de Renovación Urbana. Algunas de las características desarrolladas en los Planes de Gestión Social, son:

<sup>1</sup> Artículo 4 del Decreto 296 de 2003 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

- Localización y ubicación del proyecto
- Aspectos generales de la Localidad
- Distribución por barrios de las UPZ
- Aspectos demográficos de la localidad (Estratificación Socioeconómica, Condiciones de habitabilidad, Bienes de Interés Cultural en la localidad, entre otros)
- Índices de pobreza y calidad de vida
- Equipamientos Colectivos (de educación, salud, bienestar social, cultura, recreativos, deportivos y de parques)

La consulta de fuentes secundarias de tipo institucional, son aquellas que reportan información útil y reciente, entre ellas están los estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la Secretaría Distrital del Hábitat, la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Unidad Administrativa Especial de Catastro, la encuesta “Bogotá cómo Vamos”, la Encuesta Multipropósito, entre otros.

## **2.2 Matriz de Partes Interesadas**

La *Matriz de Partes Interesadas* es una herramienta que permite consultar cuáles son esas organizaciones, grupos, entidades o ciudadanos a los cuales impactamos interna o externamente por las actividades misionales y administrativas que realizamos la Empresa identificando:

- Categoría
- Descripción
- Partes interesadas
- Necesidad / Expectativa
- ¿Cómo se atiende?
- Relación
- Tipo de Información
- Instancias de encuentro

A continuación, se presenta la *Matriz de Partes Interesadas*:

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA D.C.

		Identificación			Relacionamiento		
Categoría	Descripción	Partes Interesadas	Necesidad / Expectativa	¿Cómo se atiende?	Relación	Tipo de Información	Instancias de encuentro
Sector Hábitat / Intervención en actuaciones urbanas	Entidades y Empresas que contribuyen a la implementación de la política pública de desarrollo y renovación urbana de Bogotá D.C., y a la política del Sector del Hábitat.	<b>Entidades del Sector:</b> -Secretaría Distrital de Hábitat -Caja de Vivienda Popular-CVP -Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP -Empresa de Aquecedor y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - ESP -Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-LAESP -Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP	-Información sobre el desempeño institucional -Información sobre el desarrollo de Proyectos de Desarrollo Urbano -Ejecución de lineamientos e iniciativas Distritales -Cumplimiento de la normatividad aplicable -Intercambio de buenas prácticas -Servicios de la Empresa -Articulación intersectorial	-Portafolio de servicios -Mecanismos de evaluación y retroalimentación sobre los procesos y servicios -Reportes Sectoriales sobre la gestión institucional -Mesas sectoriales de participación -Mesas de trabajo para el desarrollo de proyectos -Articulación para la gestión y control del territorio	Demandante y Generador de información y gestión	Informes, reportes, convenios y otros	Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Reuniones sectoriales Requerimientos, Solicitudes y Tránsidos por competencia
		<b>Sector Privado:</b> -Cámaras de Comercio -Sociedad Colombiana de Ingenieros -Sociedad Colombiana de Arquitectos - Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Comunicaciones - ANDESCO -Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental -Cámara Colombiana de la Construcción - Camacón -Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S -Bancas de segundo Piso (Bancopartir, Bancomeva) -Curadores	-Cumplimiento de la normatividad aplicable -Condiciones contractuales que garanticen el equilibrio económico -Oportunidad y cumplimiento con el pago por la prestación de los servicios -Transparencia en la contratación -Relaciones mutuamente beneficiosas -Negocios inmobiliarios -Compra y venta de terrenos -Trámite VIS VIP	-Portafolio de productos y servicios -Cumplir las obligaciones contractuales -Cumplir con el manual de contratación de la ERU -Cumplir con la normatividad aplicable	Demandante de información, productos y servicios	Certificaciones, Informes, reportes, contratos, convenios, actos administrativos y otros	Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Acompañamientos Solicitudes
Sector Público	El sector público representa a la propiedad colectiva o pública, en contraposición del sector privado (propiedad individual de personas o empresas). Está representado por el Estado a través de las instituciones, organizaciones y empresas con parte o a la totalidad de su capital de origen estatal.	<b>Entidades Públicas de Orden Nacional:</b> -Departamento Administrativo de la Función Pública - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia -Superintendencia de Notariado y Registro -Superintendencia de Industria y Comercio -Archivo General de la Nación -Colombia Compra Eficiente SECOP -Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE -Banco de la República -Superintendencia de Sociedades -Ministerio del Trabajo -Ministerio de Salud -Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -Departamento Nacional de Planeación - Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA -Administradora de Riesgos Laborales Positiva -Fondo Nacional del Ahorro -FINDETER -SENA	- Ejecución de lineamientos e iniciativas de orden Nacional -Información sobre el desempeño institucional -Cumplimiento de la normatividad aplicable -Articulación interinstitucional -Certificaciones, licencias y permisos -Aprendizaje y Portafolio pública de empleo	- Formular y ejecutar instrumentos para planeación y gestión institucional - Ejecutar los procedimientos asociados Sistema Integrado de Gestión -Mesas de trabajo -Concertaciones -Articulación interinstitucional -Desarrollo de lineamientos para el sector	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros Certificaciones, Lineamientos Solicitud de permisos y aprobaciones Solicitud de información	Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Acompañamientos
		<b>Entidades públicas Distritales:</b> -Alcaldía Mayor de Bogotá -Secretaría Distrital de Planeación -Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldías Locales -Secretaría de Salud Distrital -Secretaría General -Secretaría Jurídica Distrital -Secretaría Distrital de Hacienda -Secretaría Distrital de Ambiente -Secretaría Distrital de la Mujer -Secretaría de Integración Social -Secretaría de Desarrollo Económico -Catalista Distrital -Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación -Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP -DIGER -Alta Consejería Distrital de TIC -Secretaría de Movilidad -DEPAC - Participación -HDU -Secretaría Distrital de Recreación Cultural y Deporte e IDRD -Procesos METRO	-Ejecutar lineamientos e iniciativas distritales -Información sobre el desempeño institucional -Articulación interinstitucional -Certificaciones, licencias y permisos -Desarrollo de proyectos	-Dar cumplimiento al Plan de Desarrollo -Reporte FUSS -Desarrollar de planes institucionales -Cumplir las obligaciones contractuales -Cumplir con el manual de contratación de la ERU -Cumplir con la normatividad aplicable -Desarrollo de lineamientos para el sector	Demandante y Generador de información y gestión	Certificaciones, Informes, reportes, contratos, convenios, actos administrativos y otros	Mesas de trabajo presenciales o virtuales Asesorías Acompañamientos
Sector Social / Comunitario	Pueden desempeñarse como parte interesada o como usuarios que demandan de la empresa información o trámites respecto a los proyectos que realiza la empresa.	<b>Organismos de Vigilancia y Control:</b> -Contraloría de Bogotá -Consejo de Bogotá -Fiscalía de Bogotá -Procuraduría General de la Nación -Fiscalía Distrital -Fiscalía General de la Nación -Defensoría del Pueblo	-Rendición de cuentas de la gestión -Cumplimiento de la normatividad aplicable -Información sobre el desempeño institucional -Información sobre atención a población vulnerable -Medición de índices -Atención denuncias o investigaciones	-Atender a los requerimientos del organismo de control de manera clara, oportuna, veraz y acorde a la solicitud	Demandante de información	Informes, reportes, Comunicaciones oficiales y otros	Requerimientos, Auditorías y Visas administrativas
		<b>Sector Comunitario:</b> -Comunidades aldeafías -Líderes Sociales -Tribus urbanas -Líderes Comunitarios -Grupos Étnicos -Ciudadanos interesados en proyectos de la Empresa -OPV Organización popular de vivienda -Moradores (propietarios, arrendatarios, tenedores, ocupantes, usufructuarios) <b>Sector Social:</b> -Medios de comunicación -Redes Sociales -Iglesias -Círculos -ONG	-Productos y servicios de la Empresa -Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales -Mecanismos de evaluación y retroalimentación sobre los productos, procesos y servicios -Ley de Transparencia -Determinación de características relevantes con respecto a la población -Compensaciones adecuadas según los tipos de tenencia -Desarrollo de planes estratégicos y proyectos de la Empresa -Procesos de participación ciudadana	-Documentos Técnicos de Soporte DTS -Estrategia comercial -Plan de Mercado -Desarrollo de proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales -Portafolio de servicios. -Respuesta a solicitudes ciudadanas -Escenarios y mecanismos de participación -Resoluciones de pago	Demandante de información y de servicios	Informes, reportes, actos administrativos y otros Solicitudes ciudadanas	Mesas de trabajo presenciales o virtuales Mecanismos de atención al ciudadano Comité Local de Política Social, Ferias de Servicios Instancias distritales de participación
Sector Conocimiento	Corresponde a las organizaciones que hacen uso de información que produce la empresa para investigaciones, foros, alianzas, evaluaciones u otros mecanismos para la generación de nuevo conocimiento o socialización del existente.	<b>Organismos de Vigilancia y Control:</b> -Universidades -Centros de Desarrollo Tecnológico -Centros Educativos -Observatorios Sociales -Provedores de Tecnología Empresas de Consultoría -Centros de Pensamiento -PROBOGOTA -Empresas certificadoras -SENA -Laboratorios distritales de innovación	-Relaciones mutuamente beneficiosas -Intercambio de buenas prácticas -Intercambio de información -Intercambio de conocimiento	-Realizar convenios o alianzas con otras organizaciones o instituciones para realizar eventos de conocimiento e innovación -Cumplir los requisitos específicos definidos en convenios o alianzas	Demandante y Generador de información	Informes, reportes, convenios, contratos, actos administrativos y otros	Mesas de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Correos Electrónicos Página web Eventos, foros, webinar
		<b>Sector Social / Comunitario:</b> -Trabajadores Oficiales (Planta)	-Estabilidad -Acciones de bienestar y capacitación -Atención oportuna y con calidad -Reconocimiento -Estado y cambios en la retribución salarial -Seguridad y salud en el trabajo -Clima organizacional adecuado -Crecimiento personal y profesional -Garantía en el cumplimiento de los derechos constitucionales - Información oportuna sobre creación modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos	-Plan Estratégico de Talento Humano -Ejecutar los procedimientos de Gestión de Talento Humano -Cumplir con la normatividad aplicable	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de Trabajo presenciales y virtuales E-met, Correos Electrónicos, Página web
Actores internos	Hace referencia a los actores que encuentran al interior de la empresa y que actúan como sujetos activos y responsables de la entrega de información y prestación de servicios.	<b>Organismos de Vigilancia y Control:</b> -Contratistas de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión	- Información oportuna sobre creación modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos -Seguridad y salud en el trabajo -Transparencia en la contratación -Cumplimiento de los términos acordados en el contrato -Garantizar el ejercicio de las actividades contractuales de manera autónoma e independiente	-Ejecutar procesos y procedimientos conforme a las obligaciones -Cumplir las obligaciones contractuales -Cumplir con el Manual de Contratación de la ERU -Cumplir con la normatividad aplicable - Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de Trabajo presenciales y virtuales E-met, Correos Electrónicos, Página web
		<b>Sector Social / Comunitario:</b> -Sindicato / Convención Colectiva	-Reconocimiento -Estado y cambios en la retribución salarial -Información oportuna sobre creación o modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos - Información oportuna sobre las modificaciones resultados de la gestión institucional (presupuestales, ambientales, administrativos, estratégicos, otros) - Conocimiento sobre los cambios en la estructura organizacional	-Cumplir con la normatividad aplicable -Acuerdos	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	Mesas de Trabajo presenciales y virtuales Correos Electrónicos, Página web
Actores internos	Hace referencia a los actores que encuentran al interior de la empresa y que actúan como sujetos activos y responsables de la entrega de información y prestación de servicios.	<b>Organismos de Vigilancia y Control:</b> -Junta Directiva	-Reconocimiento -Estado y cambios en la retribución salarial -Información oportuna sobre creación o modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos - Información oportuna sobre las modificaciones resultados de la gestión institucional (presupuestales, ambientales, administrativos, estratégicos, otros) - Conocimiento sobre los cambios en la estructura organizacional	-Estatutos	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	Encuentros presenciales y virtuales Correos Electrónicos, Página web

### **2.3 Bienes y/o servicios para atender las necesidades o problemas de las partes interesadas**

La Empresa, en cumplimiento de su misionalidad, cuenta con estrategias para apoyar el desarrollo de proyectos urbanos que le apuestan a la construcción de la ciudad que todos soñamos y contribuir a la satisfacción de partes interesadas, a través de:

- Desarrollo de proyectos urbanos orientados a la sostenibilidad social, ambiental y económica.
- Potencialización de oportunidades de negocio con un portafolio de servicios y proyectos rentables.
- Amplia experiencia en la formulación, estructuración y desarrollo de proyectos, para edificaciones institucionales, planes parciales y gestión del suelo.
- Trabajo articulado con empresas de servicios públicos, la Secretaría Distrital de Planeación y las Curadurías Urbanas para adelantar eficientemente la gestión normativa que requieren los proyectos.
- Disposición de canales establecidos ante la Secretaría de Movilidad, Metro, Transmilenio, DADEP e IDU, para la gestión ágil en temas relacionados con espacio público y movilidad.