

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 1 de 8

Firma de Autorizaciones	
Elaboró	Revisó
Aprobó	
Contratista Oficina Asesora de Planeación	Subdirectora Académica
	Subdirectora Académica
Control de Cambios	
Fecha	Descripción
Mayo de 2017	Creación del documento
Julio de 2017	El documento cambia al proceso de Atención al Ciudadano y se actualiza el código
Noviembre de 2017	Actualización numeral 5 del documento
Junio de 2019	Se realiza la actualización del instructivo, atendiendo a los parámetros de la Guía de Caracterización de usuarios del Departamento Nacional de Planeación y el formato FT-AC-10-05 Grupos de valor, interés y partes interesadas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 2 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES TÉCNICAS	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. METODOLOGÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS	4
6.1. Categorías y caracterización de la población.	5
6.2. Identificación de expectativas o requisitos del grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada.	7
6.3. Identificación del proceso que atiende al grupo de valor, grupo de interés y parte interesada.	7
7. RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO GRUPO DE VALOR, GRUPO DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	8

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y actividades a seguir para la elaboración y actualización del documento denominado Grupos de valor, interés y partes interesadas, a través del formato FT-AC-10-05.

2. ALCANCE

El presente instructivo debe ser aplicado al proceso misional del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, iniciando por la identificación de los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas que intervienen o son parte del proceso de la Entidad, incluyendo personas naturales, personas jurídicas y demás usuarios; así como la caracterización de los mismos en conceptos como las expectativas, requisitos o necesidades que tienen frente a la entidad y por último el proceso de gestión de la entidad que lo atiende .

3. DEFINICIONES TÉCNICAS


A continuación se presentan algunas definiciones aplicables:

Expectativa o necesidad del usuario: son considerados como los requisitos o aquellas características de calidad que un grupo de valor, grupo de interés o parte interesada espera de una Entidad, como resultado de su gestión o la relación que se posee con la misma.

Proceso misional: son los procesos esenciales de la Entidad, los cuales deben proporcionar el resultado previsto en el cumplimiento de su misión o razón de ser.

Requisito: considerado como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la Entidad en cumplimiento de sus funciones.

Caracterizar: Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: el diseño o adecuación de la oferta institucional, la mejora de canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y la formulación del plan de participación ciudadana en la gestión. ⁱ

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 4 de 8

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012.
- Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los Lineamientos Generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. “Ley Anti-trámites”

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Caracterización del Proceso misional IDP-04.
- Documento de Resultados de las encuestas aplicadas en 2017 y 2018 de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación

6. METODOLOGÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS.

Como parte de la gestión estatal es importante reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la misionalidad de la entidad. Esto permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

La identificación de grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas es de gran importancia para la Entidad, debido a que conlleva de igual manera a la identificación de expectativas y necesidades que poseen dichos usuarios, con lo cual, la formulación de planes, proyectos y programas y la rendición de cuentas que realiza la Entidad, se convierten en asuntos participativos con la ciudadanía y los usuarios en razón a lograr atender y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Para que la totalidad de usuarios y partes interesadas sean identificados, incluyendo aquellos que pueden ser afectados negativamente por el desarrollo de las funciones propias de la Entidad, es recomendable tener en cuenta el análisis del contexto institucional y los

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 5 de 8

procesos que se ejecutan en cumplimiento a las funciones impuestas. Para cumplir con lo anterior, es necesario reconocer a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas.

Dado lo anterior, se establecen los siguientes pasos a seguir para identificar los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas, que se deben elaborar en el formato FT-AC-10-05 y será la Subdirección Académica como líder de los procesos misionales de la Entidad, la responsable de elaborar y aprobar el documento.

A continuación, se presentan los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas

Política	Objetivo de la caracterización
Política de Servicio al Ciudadano	Identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos y los servicios que se deben entregar por la entidad.
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Se definen las características que diferencian un actor de otro., elaborando la identificación de la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen por la entidad.

Fuente: Tomado de la Guía de caracterización de usuarios del Departamento Nacional de Planeación

6.1. Categorías y caracterización de la población.


Para la identificación de los ciudadanos en este ejercicio, es importante identificar en la categoría si corresponde a:

Grupos de valor: Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.¹

Grupos de interés: Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios, sindicatos, universidades, entre otros.²

¹ Tomado del Glosario del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG . Febrero de 2019

² Ibídem

	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 6 de 8

Partes interesadas: Grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad de carácter público.³


La identificación de dichos grupos, depende de las condiciones e influencia social, económica y de servicio donde se desarrolla la razón de ser del Instituto, por lo tanto para facilitar el proceso de identificación es necesario formular las siguientes preguntas:

- ¿Con quienes tiene el IDEP responsabilidades en torno a la actividad educativa, pedagógica, de investigación, innovación, etc.?
- ¿Qué personas o grupos tienen influencia en el desempeño del IDEP?
- ¿Qué personas o grupos pueden verse afectadas por los procesos, procedimientos y la prestación del servicio o desarrollo de proyectos?

Adicionalmente, es necesario revisar las caracterizaciones de los procesos misionales vigentes que se encuentran publicadas en la página Web de la Entidad; con toda ésta información, se deberá diligenciar la columna del formato denominada caracterización según corresponda a las características de la población:

- **Organizaciones sociales representativas de la comunidad** que se han conformado frente a los servicios institucionales. Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros.
- **Organizaciones no gubernamentales**, tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros.
- **Personas interesadas** en los temas institucionales.
- **Beneficiarios** de los servicios de las entidades de la administración pública.
- **Organismos de control**, como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
- **Representantes de los gremios y la academia**, como asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
- **Medios de comunicación** como prensa, radio, televisión nacional y regional.

³ Tomado de la ISO9001-2015

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 7 de 8

- **Corporaciones político administrativas de elección popular** como asambleas y concejos (responsabilidad política).
- **Entidades estatales del nivel nacional y Distrital**
- **Entidades estatales del nivel internacional** encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.
- **Servidores públicos y contratistas**

En la columna llamada descripción de la población, incluir los grupos específicos de la población que hacen parte del ejercicio de caracterización para el IDEP, por ejemplo: Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, desplazados, adultos y entre otros.

6.2. Identificación de expectativas o requisitos del grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada.


En este espacio del formato, es necesario revisar porqué los grupos de valor, grupos de interés y/o partes interesadas buscan al IDEP o requieren interactuar con la entidad; para facilitar éste proceso es pertinente realizar las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las expectativas o intereses de los grupos de valor, grupos de interés y/o partes interesadas con respecto a los procesos o actividades que desarrolla el IDEP?
- ¿Cuáles son las expectativas o intereses del IDEP con respecto a cada grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada?
- ¿En qué medida puede afectar o impactar cada grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada a las actividades o procesos del IDEP?
- ¿En qué medida puede afectar o impactar el IDEP a cada grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada?
- ¿Qué grupo de valor, grupo de interés y/o parte interesada son prioritarios para el IDEP?

La información resultante, por cada uno de la población identificada deberá ser consignada en el documento de grupo de valor, grupo de interés y parte interesada, en las siguientes las columnas de Expectativa, Requisito o Necesidad de los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas y expectativa, requisito o necesidad del IDEP

6.3. Identificación del proceso que atiende al grupo de valor, grupo de interés y parte interesada.

Para seguir la línea de identificación de los grupos de valor, grupos de interés y parte interesada de la Entidad, es necesario enmarcarlos en el proceso o procesos que es

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERES Y PARTES INTERESADAS	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 4
		Fecha Aprobación: 05/06/2019
		Página 8 de 8

responsable de la atención de la población descrita, de conformidad con el mapa de procesos vigente en el Instituto.

7. RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO GRUPO DE VALOR, GRUPO DE INTERES Y PARTES INTERESADAS.

- Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la alta dirección, consolidar, divulgar y publicar el documento grupo de valor, grupo de interés y/ parte interesada.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso aplicar la metodología establecida en el presente documento, elaborar, revisar, validar, aprobar el documento.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso entregar a la Oficina Asesora de Planeación a través de correo electrónico los ajustes, actualizaciones, observaciones que haya lugar.
- Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación realizar el seguimiento al grupo de valor, grupo de interés y parte interesada para su debida actualización y mantenimiento, por lo tanto, se deberá revisar una (1) vez al año para generar su respectiva actualización en caso de ser necesario.