

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 1 de 8

Firma de Autorizaciones		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Responsable del Sistema Integrado de Gestión - SIG	Subdirectora Académica	Jefe de Oficina Asesora de Planeación
		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	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 2 de 8

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES TÉCNICAS	3
4. REFERENCIA NORMATIVAS	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	4
6.1. Identificación de Usuarios y Partes Interesadas.	5
6.2. Identificación de expectativas o requisitos del usuario o parte interesada.	7
6.3. Identificación del proceso al que pertenece el usuario o parte interesada.	7
6.4. Calificación del usuario o parte interesada.	7
7. RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS.	8

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y actividades a seguir para la elaboración y actualización del documento denominado “Mapa de Usuarios y Partes Interesadas del IDEP”, a través del formato FT-AC-10-05.

2. ALCANCE

El presente instructivo debe ser aplicado a los procesos misionales del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, iniciando por la identificación de los usuarios y partes interesadas que intervienen o son parte de dichos procesos 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, si son de orden primario o secundario.

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 usuario o parte interesada espera de una Entidad, como resultado de su gestión o la relación que se posee con la misma.


Partes Interesadas: conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades y organismos distritales.

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.

Responsabilidad Social: modelo de gestión que adoptan voluntariamente las organizaciones con el objetivo de llevar los propósitos de una entidad más allá de lo que establecen las leyes y normatividad vigente en términos de impactos para los usuarios y otras partes interesadas.

Usuarios: se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por las entidades y organismos distritales.

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 4 de 8

Usuarios primarios: usuarios altamente interesados en la gestión de la Entidad y que deben ser tomados en cuenta en la planeación y evaluación de la gestión y estrategias del Instituto.

Usuarios secundarios: usuarios a los cuales requieren bajos o medianos esfuerzos en la gestión y supervisión, deben ser tomados en cuenta en ciertos acontecimientos o estrategias que formule la Entidad.


4. REFERENCIA NORMATIVAS

- NTD-SIG 001:2011: Norma Técnica Distrital Del Sistema Integrado De Gestión Para Las Entidades y Organismos Distritales.
- Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012.
- 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

- Décimo quinto Lineamiento “Responsabilidad Social” Sistema Integrado de gestión 2015, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Listado Maestro de Documentos del IDEP
- Caracterización de Procesos Misionales: CR-EST-04-01, CR-DIS-05-01 y CR-ETT-06-01.
- Documento de Resultados de las Encuestas Aplicadas en 2015 y 2016 de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP.

6. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 5 de 8

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el tema de Responsabilidad Social se exige la identificación de Usuarios y Partes Interesadas, para los cuales, a partir de sus necesidades y expectativas se establecen los asuntos fundamentales y la forma concreta de incorporarlos en el desarrollo de las funciones y procesos propios de la entidad.

La identificación de usuarios 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.

Adicionalmente, tener claro el mapa de usuarios y partes interesadas es fundamental en la implementación del Subsistema de Responsabilidad Social, debido a que los usuarios al ser impactados por la prestación del servicio o la ejecución de los procesos misionales, la Entidad aporta valor a la sociedad y da cumplimiento a los principios e intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, aspectos que se materializan en la medición de la satisfacción de sus necesidades y expectativas proclamadas.

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 procesos que se ejecutan en cumplimiento a las funciones impuestas.


Dado lo anterior, se establecen los siguientes pasos a seguir para construir el Mapa de Usuarios y Partes Interesadas, el cual se elaborará en el Formato FT-AC-10-05 y será la Subdirección General Académica como líder de los procesos misionales de la Entidad, la responsable de elaborar y aprobar el Mapa de Usuarios y Partes Interesadas.

6.1. Identificación de Usuarios y Partes Interesadas.

Los usuarios, partes interesadas o grupos de interés son aquellas personas naturales o jurídicas, grupos o comunidad que son impactados por la actividad o el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Entidad, es decir, pueden tener un impacto significativo por la forma de actuar pasada, presente y futura del IDEP.

La identificación de dichos usuarios, 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?


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 6 de 8

¿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 las columnas del formato según corresponda, así:

Categoría	Usuario o Parte Interesada (Ejemplos)
Personal	Alta Dirección Directivos Familia de los funcionarios Funcionarios Contratistas ...
Proveedores, Contratistas y Outsourcing	Servicio de aseo y cafetería Proveedores de Software Proveedores de Suministros ...
Comunidad Educativa y Académica	Directivos Docentes Investigadores Estudiantes Docentes
Administración Pública	Administración Central Secretaría Distrital de Hacienda Función pública ...
Medio Ambiente	Autoridades Ambientales Ecologistas ...
Asociaciones o Agremiaciones	Sindicatos ONG's ...
Sociedad, Comunidad y Ciudadanía	Padres de Familia Ciudadano Empresa XY ...
Entes de Control	Contraloría Distrital Veeduría Distrital ...

Fuente: Propia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 7 de 8

6.2. Identificación de expectativas o requisitos del usuario o parte interesada.

Aquí es necesario revisar porqué los usuarios 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 usuarios con respecto a los procesos o actividades que desarrolla el IDEP?
- ¿Cuáles son las expectativas o intereses del IDEP con respecto a cada parte interesada o grupo de interés?
- ¿En qué medida puede afectar o impactar cada usuario o parte interesada a las actividades o procesos del IDEP?
- ¿En qué medida puede afectar o impactar el IDEP a cada usuario o parte interesada?
- ¿Qué usuarios, partes interesadas o grupos de interés son prioritarios para el IDEP?

La información resultante, deberá ser consignada en el Mapa de Usuarios y Partes Interesadas, en las siguientes columnas:

Expectativa, Requisito o Necesidad	
Para el usuario o parte interesada (Que necesita de la Entidad)	Para el IDEP (Que necesita del Usuario o Parte Interesada)
Ejemplo: 1. Requiere de Formación y Capacitación en temas de educación y pedagogía.	Ejemplo: 1. El IDEP requiere de Intercambio de conocimiento y saber pedagógico


Fuente: Propia

6.3. Identificación del proceso al que pertenece el usuario o parte interesada.

Para seguir la línea de identificación de los usuarios o partes interesadas de la Entidad, es necesario enmarcarlos en el proceso o procesos a los que pertenece, de conformidad con el mapa de procesos vigente en el Instituto.

6.4. Calificación del usuario o parte interesada.

Es necesario dentro de la matriz, determinar de la manera más objetiva si los usuarios o partes interesadas son primarios o secundarios, con el fin de develar la importancia del

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP	Código: IN-AC-10-01
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 11/07/2017
		Página 8 de 8

usuario para la Entidad. Esta calificación puede contribuir en la definición de diferentes acciones o estrategias en la atención al usuario y la participación ciudadana.

7. RESPONSABILIDADES DE ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS.

- Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la alta dirección del Subsistema de Responsabilidad Social, consolidar, divulgar y publicar el Mapa de Usuarios y Partes Interesadas.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso aplicar la metodología establecida en el presente documento, elaborar, revisar, validar, aprobar el Mapa de Usuarios y Partes Interesadas.
- 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 Mapa de Usuarios y Partes Interesadas para su debida actualización y mantenimiento, por lo tanto, se deberá revisar mínimo una (1) vez al año para generar su respectiva actualización.