



MANUAL PARA LA CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR



Aprobado mediante acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño 06 del 21 de mayo de 2021

2021

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR	4
2. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
3. DEFINICIONES	5
4.1. Clasificación inicial	13
4.2. Identificación de grupos de interés y de valor por tipo de relación	14
4.3. Agrupación de los grupos de Interés y de valor	15
4.4. Priorización de los grupos de Interés y de valor	20
5. BASES PARA EL DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR	22
5.1. Flujograma caracterización grupos de interés y de valor	22
5.2. Identificación de variables y niveles de desagregación	23
5.3. Priorización de variables	32
5.4. Identificar mecanismos para recolectar información	39
5.5. Automatizar la información	40
5.6. Divulgar y publicar la información	41
5.7. Inclusión de nuevos grupos para análisis y vinculación de nuevas variables 41	
5.8. Validación de la información	41
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42

PRESENTACIÓN

La naturaleza jurídica de la IUE, institución universitaria pública de orden municipal, exige la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad en sus procesos, y desde lo establecido en la Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), ha de garantizar el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Por ello la Institución a partir de los lineamientos que brinda la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados de la Presidencia de la República (2016), diseña la metodología para la caracterización de sus grupos de interés y de valor.

A través de la caracterización se identifican las “particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones” (Presidencia de la República, 2016, p.10). De acuerdo con los resultados obtenidos de la caracterización, le permitirá a la Institución diseñar estrategias para atender de manera específica las necesidades y expectativas de los grupos que son impactados directa o indirectamente por el desarrollo de los procesos institucionales y también tiene la capacidad de afectar el desarrollo de esta (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

La Institución desarrolla las siguientes fases para el diseño de la metodología de caracterización: identificación de grupos de interés y de valor, descripción de los grupos de interés y de valor, la identificación de las características, interés y necesidades, para lo cual se estableció el cronograma de actividades, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Direccionamiento Institucional y acompañamiento de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

1. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR

La Institución Universitaria de Envigado, reconociendo la importancia de caracterizar sus grupos de interés y de valor, acogiendo a la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, realizando algunos ajustes propios que retroalimentan la metodología desde una mirada de gestión por procesos.

Es importante resaltar que este documento se convierte en la guía general para el desarrollo de los documentos de caracterización de los grupos de interés y de valor más relevantes institucionalmente.

El documento se desarrolla bajo los siguientes pasos:

- Definición de un equipo de trabajo
- Definición de los objetivos generales y específicos de la caracterización
- Establecimiento de definiciones claves para el entendimiento del documento
- Definición de los grupos de interés y de valor a la luz de los servicios que presta la Institución Universitaria de Envigado
- Clasificación y priorización de los grupos de interés y de valor
- Bases para el desarrollo de la caracterización de los grupos de interés y de valor
 - Diagrama de flujo caracterización grupos de interés y de valor
 - Identificación de variables y niveles de desagregación
 - Priorización de variables
 - Identificar mecanismos para recolectar información
 - Automatizar la información y establecer grupos o segmentos
 - Divulgar y publicar la información
 - Inclusión de nuevos grupos para análisis y vinculación de nuevas variables
 - Validación de la información

4

Los grupos de interés y de valor que por el mismo desarrollo misional son de interés principal para la caracterización, son:

- Estudiantes
- Docentes
- Personal administrativo
- Graduados

En apartado 6.3 se argumenta la decisión de caracterización de dichos grupos de interés y de valor.

2. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

2.1. Objetivo general

Identificar las características comunes de los grupos de interés y de valor de la Institución Universitaria de Envigado, que permita la gestión oportuna y pertinente de sus necesidades, mediante la oferta de servicios con calidad.

2.2. Objetivos específicos

- Describir a los grupos de interés y de valor que hacen uso de los servicios de la Institución Universitaria de Envigado.
- Definir los lineamientos para la caracterización y segmentación de los grupos de valor/interés.
- Segmentar a los grupos de interés y de valor a partir de las variables identificadas.
- Analizar los segmentos resultantes de las variables identificadas con el fin de establecer atributos similares para la posterior gestión de acciones comunes.

3. DEFINICIONES

5

Concepto	Definición	Fuente
Acudientes	Es la persona que acompaña o responde por el estudiante y que sirve como contacto directo para asuntos relevantes dentro del proceso de formación.	Construcción propia.
Atención al ciudadano	Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación.	Ministerio de la TIC
Autoridad Urbana Ambiental	Estas instituciones están encargadas de promover y ejecutar programas y políticas nacionales, regionales y sectoriales en relación con el medio ambiente y los recursos naturales renovables -las mismas funciones de las Corporaciones Autónomas Regionales- en los municipios, distritos o áreas metropolitanas.	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Concepto	Definición	Fuente
Caracterizar	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	Departamento Administrativo de la Función Pública
Ciudadano	Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.	Ministerio de la TIC
Comités Institucionales	Órganos asesores a través de los cuales se gestionan asuntos de carácter académico y administrativo.	Construcción propia.
Comunidad colindante	Se refiere a los colectivos sociales que geográficamente colindan con la Institución y que, por esta razón, se genera un relacionamiento.	Construcción propia
Concejo Municipal de Envigado	Corporación Político-Administrativa y Pública del municipio, elegida popularmente para periodos de cuatro (4) años, integrado por no menos de 7 ni más de 21 miembros, llamados concejales, quienes cumplen funciones constitucionales de Control Político sobre la administración Municipal.	Constitución Política de Colombia - Art. 312
Consejo Académico	El consejo académico es la máxima autoridad académica de la institución. Encargado de decidir sobre el desarrollo académico de la Institución, en lo relativo a la docencia, investigación, la extensión, y el bienestar institucional, con se refiere a los proyectos académicos.	Estatuto General de la Institución Universitaria de Envigado
Consejo Directivo	El consejo directivo es el máximo órgano de dirección y gobierno de la institución universitaria. Encargado de definir y vigilar el cumplimiento de las políticas académicas, administrativas y financieras de la Institución.	Estatuto General de la Institución Universitaria de Envigado
Consejo Nacional de Acreditación -CNA	Organismo de naturaleza académica integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales con presencia nacional e internacional, cuya función esencial es la de promover y	CESU

Concepto	Definición	Fuente
	ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las Instituciones de Educación Superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.	
Consejos de Facultad	En cada facultad existirá un Consejo de Facultad con capacidad decisoria en los asuntos académicos de los programas adscritos a ella y de carácter asesor del Decano en los demás aspectos de funcionamiento de la facultad.	Estatuto General de la Institución Universitaria de Envigado
Contratistas de prestación de servicios	Personas que desarrollan actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la Institución, no obstante, no tienen la calidad de servidores públicos.	Departamento de la Función Pública
Corporaciones financieras	Tienen por objeto la movilización de recursos y la asignación de capital para promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de cualquier tipo de empresas, así como para participar en su capital, promover la participación de terceros, otorgarles financiación y ofrecer servicios financieros que contribuyan a su desarrollo.	Superfinanciera
Departamento Administrativo de la Función Pública	Departamento administrativo del orden nacional que tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo democrático de la gestión pública y el servicio ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.	Departamento de la Función Pública
Departamento Nacional de Planeación	Es departamento administrativo de orden gubernamental, eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas	Departamento Nacional de Planeación

Concepto	Definición	Fuente
	públicas. Colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de estas en planes, programas y proyectos del Gobierno.	
Docentes	<p>El docente es un servidor público, nombrado o contratado como tal para desarrollar actividades de investigación, de docencia, de extensión y de administración académica, de acuerdo con la distribución consignada en su plan de trabajo y constituye un elemento dinámico para la formación integral de los estudiantes; es un profesional comprometido con la solución de los problemas sociales que coadyuva, dentro de la autonomía propia de la institución, a la prestación de un servicio público, cultural, inherente a la finalidad social del Estado. Para efectos administrativos esta adscritos a alguna de las unidades académico-administrativas de la institución, bajo la dependencia del superior respectivo.</p> <p>Tipo de docentes por dedicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Docente de dedicación exclusiva - Docente de tiempo completo - Docente de medio tiempo - Docente de hora cátedra <p>Tipo de docentes por contratación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Docentes de carrera - Docentes ocasionales - Docentes de cátedra 	Estatuto docente de la Institución Universitaria de Envigado
Egresado	El graduado es la persona natural que estuvo matriculada en un programa académico de pregrado o de posgrado que culminó sus estudios satisfactoriamente y recibió el título correspondiente.	Estatuto General de la Institución Universitaria de Envigado
Entes descentralizados del Municipio de Envigado	Son entidades que se encargan de cumplir funciones que corresponden al estado, gracias a la descentralización de funciones, tienen autonomía para desarrollar sus actividades y gozan de las prerrogativas que les concede la Ley que las crea. En el municipio de Envigado son: Cefit, Enviaseo, Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, Hospital Manuel Uribe Ángel e Índer.	Alcaldía del Municipio de Envigado

Concepto	Definición	Fuente
Entidad de certificación	Organización privada que tiene como función evaluar la conformidad de unos criterios y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea respecto al producto, al servicio, o al sistema de gestión de una organización.	ISO
Estudiantes	El estudiante es la persona que después de haber cumplido con los requisitos y documentación de admisión, tiene matrícula vigente en cualquiera de los programas académicos ofrecidos por la Institución. Tipos de estudiante: estudiante de pregrado, estudiante de posgrado y estudiante por convenio, pasantía o intercambio.	Reglamento Estudiantil de pregrado y posgrado de la Institución Universitaria de Envigado
Familiares de funcionarios y docentes	La familia es reconocida como la institución más importante en el ordenamiento jurídico colombiano, que, por el carácter de entidad social cambiante a lo largo del tiempo, y por causa de las circunstancias históricas, políticas, sociales y económicas que la rodean es reconocido como el núcleo de la sociedad.	Constitución Política de Colombia
Funcionarios	Los funcionarios son las personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con la Institución.	Departamento de la Función Pública
Grupos de interés	Los grupos de interés son aquellos grupos o individuos que pueden afectar o ser afectados por la consecución de los objetivos organizacionales.	Ministerio de Educación Nacional
Grupos de valor	Los grupos de valor son aquellos individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.	Departamento Administrativo de la Función Pública
Instituciones de Educación Media	La educación media tendrá el carácter de académica o técnica. A su término se obtiene el título de bachiller que habilita al educando para ingresar a la educación superior en cualquiera de sus niveles y carreras.	Ley 115 de 1994 - Art 28
Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	Hace parte del servicio público educativo de Colombia y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la	Decreto 4904 de 2009

Concepto	Definición	Fuente
	obtención de certificados de aptitud ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.	
Instituciones de Educación Superior	Establecimientos organizados con el fin de prestar el servicio público educativo en cualquiera de los diferentes niveles de formación de la educación superior. La Ley establece que las Instituciones de Educación Superior se pueden organizar en: a) Instituciones Técnicas Profesionales; b) Instituciones Tecnológicas; c) Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, d) Universidades.	Ley 30 de 1992 - art. 16 Ley 115 de 1994 - Art. 138
Jubilados de la IUE	Los jubilados son las personas que tuvieron vínculo laboral con la Institución y hacen uso del derecho a la pensión.	Estatuto General de la Institución Universitaria de Envigado
Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinCiencias	Es el organismo del Gobierno Nacional para la gestión de la administración pública, rector del sector y del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), encargado de formular, orientar, dirigir, coordinar, ejecutar, implementar y controlar la política del Estado en esta materia, teniendo concordancia con los planes y programas de desarrollo, de acuerdo con la Ley de su creación.	Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación
Ministerio de Educación Nacional - MEN	Es un ministerio de la República de Colombia encargado de formular la política de educación nacional y fomentar el desarrollo de una educación competitiva y de calidad que genere oportunidades de progreso y prosperidad y contribuya a cerrar las brechas de inequidad.	Ministerio de Educación Nacional
Ministerio del Trabajo - MinTrabajo	Es un ministerio de la República de Colombia creado para construir acuerdos, promover el empleo digno, proteger los derechos fundamentales de los colombianos en capacidad de trabajar, construir más y mejores empresas, fomentar la calidad del talento humano y la protección social.	Ministerio del Trabajo

Concepto	Definición	Fuente
Municipio de Envigado	Entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, que le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.	Constitución Política de Colombia - Art. 311
Operadores de seguridad social	Dentro del marco de la Ley 100 de 1993, la Seguridad Social es un esquema de protección que ofrece el Estado a sus ciudadanos, en conjunto con un grupo de instituciones públicas y privadas. Los operadores que componen dicho Sistema en Colombia son las EPS (salud), las ARP (riesgos profesionales), los Fondos de Pensiones y Cesantías AFP, las Cajas de Compensación, el SENA, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, garantizan el acceso de los usuarios a los productos y servicios, según sus necesidades, velando así por la satisfacción de estos.	Ministerio de Salud y Protección Social
Organización Gubernamental - ONG No	Se trata de entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la función pública y no tienen un fin lucrativo.	ONU
Órganos de control	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. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público.	Departamento de la Función Pública
Otro Procedimiento Administrativo - OPA	Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.	Departamento Administrativo de la Función Pública
Participantes de educación continua	Son participantes aquellas personas que están registrados en algún programa de educación continua de la Institución.	Construcción propia.

Concepto	Definición	Fuente
Población de especial condición constitucional	Se constituye por aquellas personas que debido a su condición física, psicológica o social particular merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes, los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza.	Corte Constitucional - Sentencia T-167/11 Sentencia T – 736 de 2013
Proveedores	Es cualquier interesado en participar en el Sistema de Compra Pública vendiendo bienes, obras o servicios a las Entidades Estatales.	Colombia Compra Eficiente
Sector económico	Son la división de la actividad económica de un Estado o territorio, atendiendo al tipo de proceso productivo que tenga lugar, y englobando todos aquellos trabajos encaminados a la obtención de bienes materiales y servicios.	Secretaría de Desarrollo de Bogotá
Sindicatos	Los sindicatos son organizaciones de libre ingreso y retiro de los trabajadores. En los estatutos se reglamentará la coparticipación en instituciones de beneficio mutuo que hubiere establecido el sindicato con aportes de sus miembros. De acuerdo con el artículo 39 de la Constitución Política los empleadores y los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente en defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos; estos poseen el derecho de unirse o federarse entre sí.	Código Sustantivo del Trabajo - Art. 353 Constitución Política de Colombia - Art. 39
Variable	medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.	Departamento Administrativo de la Función Pública
Veedurías	Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las	Departamento de la Función Pública

Concepto	Definición	Fuente
	entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.	

4. CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR

4.1. Clasificación inicial

Grupos	Grupo de valor	Grupo de interés
Estudiantes	X	X
Docentes	X	X
Egresado	X	X
Funcionarios	X	X
Participantes de educación continua	X	X
Consejo Académico	X	X
Consejo Directivo	X	X
Consejos de Facultad	X	X
Comités Institucionales	X	X
Contratistas de prestación de servicios	X	X
Jubilados de la IUE		X
Sindicatos		X
Órganos de control		X
Departamento Administrativo de la Función Pública		X
Departamento Nacional de Planeación		X
Veedurías		X
Autoridad Ambiental Urbana		X
Consejo Nacional de Acreditación -CNA		X
Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinCiencias		X
Ministerio de Educación Nacional - MEN	X	X
Ministerio del Trabajo – MinTrabajo		X
Concejo Municipal de Envigado		X
Municipio de Envigado		X
Entes descentralizados del Municipio de Envigado		X
Entidad de certificación		X
Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano		X
Instituciones de Educación Superior		X

Grupos	Grupo de valor	Grupo de interés
Acudientes		X
Familiares de funcionarios y docentes		X
Comunidad colindante		X
Corporaciones financieras		X
Instituciones de Educación Media		X
Población de especial condición constitucional		X
Proveedores		X
Operadores de seguridad social		X
Organización No Gubernamental - ONG		X
Sector económico		X

4.2. Identificación de grupos de interés y de valor por tipo de relación

Tipo de relación		Identificación de grupo de interés y de valor
Por responsabilidad	Personas u organizaciones con las que la Institución tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos o políticas vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Educación Nacional. Consejo Nacional de Acreditación. Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación. Ministerio del Trabajo. Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Nacional de Planeación. Órganos de control. Municipio de Envigado. Autoridad Ambiental Urbana. Veedurías. Corporaciones financieras. Entidad de certificación. Organizaciones no gubernamentales – ONG. Operadores de seguridad social.
Por influencia	Personas u organizaciones con las que la Institución tienen o tendrán la posibilidad de influenciar su capacidad para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Concejo Municipal de Envigado. Instituciones de Educación Media. Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Instituciones de Educación Superior. Sector económico. Entes descentralizados del Municipio de Envigado. Jubilados de la IUE.
Por interacción	Personas u organizaciones con las cuales interactúa la Institución, incluyendo las partes interesadas internos	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes. Participantes de educación continua. Egresados. Graduados.

Tipo de relación		Identificación de grupo de interés y de valor
	o con relaciones de larga duración con la Institución, o aquellos de los que la Institución depende en sus operaciones cotidianas.	<ul style="list-style-type: none"> Acudientes. Comunidad colindante. Población de especial condición constitucional.
Por dependencia	Se trata de las personas que más dependen de la Institución, cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende de los servicios que presta, o los proveedores para los que la Institución son un cliente importante.	<ul style="list-style-type: none"> Docentes. Funcionarios. Contratistas de prestación de servicios. Sindicatos. Familiares de funcionarios y docentes. Proveedores.
Por representación	Personas que, a través de estructuras regulatorias, representan a otras personas dentro de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> Consejo Directivo. Consejo Académico. Consejos de Facultad. Comités Institucionales

4.3. Agrupación de los grupos de Interés y de valor

15

Agrupación	Grupos de interés y de valor	Necesidad	Expectativas
Órganos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> Consejo Directivo. Consejo Académico. Consejos de Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento y adopción de la normatividad aplicable. Cumplimiento de los planes, programas y proyectos. Cumplimiento de la plataforma estratégica de la Institución. Oportunidad en la presentación de resultados de evaluación y rendición de cuentas. Mantener la acreditación de 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar, aprobar y mantener la normatividad necesaria para controlar todos los aspectos académico-administrativos. Gestión efectiva de los procesos para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos definidos por la institución. Gestión eficiente de los recursos. Posicionamiento de la imagen de la Institución a nivel regional. Aumento de la cultura y apropiación del

Agrupación	Grupos de interés y de valor	Necesidad	Expectativas
		alta calidad en los programas. <ul style="list-style-type: none"> • Solvencia financiera institucional. 	Sistema de Gestión Integral para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Agentes para el desempeño institucional	Comités Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento y adopción de la normatividad aplicable. • Acceso a información oportuna y veraz. • Participación efectiva de los funcionarios integrantes de los comités. • Atención oportuna a los requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación de los lineamientos y estrategias propuestas para el mejoramiento de las condiciones institucionales. • Contar con el apoyo administrativo, técnico, humano y financiero para la gestión de las necesidades institucionales. • Compromiso institucional para la implementación de controles que contribuyan a la eliminación de los riesgos.
Agentes de control	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación Nacional. • Consejo Nacional de Acreditación. • Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. • Ministerio del Trabajo. • Departamento Administrativo de la Función Pública. • Departamento Nacional de Planeación. • Órganos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura y calidad en la prestación de servicios. • Información, oportuna actualizada y verídica sobre la gestión de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en los procesos. • Capacidad de gestión para el cumplimiento de los compromisos institucionales. • Aseguramiento de la calidad de los procesos de formación. • Contribución al desarrollo de la región, el país y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Cumplimiento de requisitos, normatividad y lineamientos. • Alineación estratégica del Plan de Desarrollo

Agrupación	Grupos de interés y de valor	Necesidad	Expectativas
	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad Ambiental Urbana. • Municipio de Envigado. • Concejo Municipal de Envigado. • Veedurías. • Entidad de certificación. 		<p>Institucional con planes locales, regionales y nacionales.</p>
Agentes de Influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones de Educación Media. • Instituciones para el Trabajo y Desarrollo Humano. • Instituciones de Educación Superior. • Sector económico. • Comunidad colindante. • Población de especial condición constitucional. • Organización no gubernamental – ONG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de capacidades interinstitucionales. • Respuesta oportuna para establecer acuerdos y alianzas. • Movilidad entrante y saliente de estudiantes, docentes y administrativos. • Capacidad de articulación empresa – educación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de competencias en los profesionales de acuerdo con las necesidades del entorno. • Impacto en el mejoramiento de las capacidades organizacionales a través del desempeño de los egresados. • Ampliación y cumplimiento de los convenios de movilidad y acuerdos de cooperación académica.
Población objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Participantes de educación continua. • Graduados. • Egresados. • Entes descentralizados del Municipio de Envigado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información oportuna y verás. • Servicios de bienestar institucional que promuevan una educación integral. • Desarrollo de capacidades investigativas. • Docentes capacitados. • Recursos de apoyo académico, suficientes. • Ambientes de aprendizajes pertinentes y seguros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de calidad. • Justa relación de calidad-precio. • Desarrollo de los contenidos de formación de acuerdo con el propósito de formación del programa académico. • Apoyos financieros. • Acampamiento y asesoría para la inserción empresarial. • Intermediación laboral. • Reconocimiento institucional y de sus programas académicos.

Agrupación	Grupos de interés y de valor	Necesidad	Expectativas
		<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado acompañamiento académico y administrativo. • Programas de Educación Continuada pertinentes. • Programas de Egresados incluyentes. • Desarrollo de proyectos para la gestión organizacional. • Medios ágiles y efectivos de comunicación con la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de programas académicos e institucional. • Ejecución de proyecto de investigación que impacten la región. • Adecuados mecanismos de participación institucional. • Condiciones académicas seguras y saludables.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Acudientes. • Familiares de funcionarios y docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos dispuestos por entes reguladores. • Información oportuna y confiable. • Medios ágiles y efectivos de comunicación con la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Justa relación de calidad-precio. • Compromiso y responsabilidad con el proceso de formación de los estudiantes. • Beneficios a través de programas de bienestar institucional.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios • Docentes. • Sindicatos. • Jubilados de la IUE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo seguras y saludables. • Salarios de acuerdo con su nivel y grado. • Prestaciones sociales. • Programa de bienestar social, estímulos e incentivos. • Formación y capacitación. • Infraestructura física y tecnológica adecuada para el 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en los procesos y decisiones institucionales. • Reconocimiento a su desempeño. • Apoyo institucional para el avance en los procesos formativos e investigativos. • Incidencia en el desempeño profesional. • Establecimiento de los controles para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y el desarrollo de

Agrupación	Grupos de interés y de valor	Necesidad	Expectativas
		desarrollo de funciones. <ul style="list-style-type: none"> Promoción de los derechos sociolaborales. Desarrollo de evaluación al desempeño laboral. 	enfermedades laborales.
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores. Contratistas de prestación de servicios. Operadores de seguridad social. Corporaciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo seguras y saludables. Cumplimiento de la normatividad de contratación. Pago oportuno y según lo acordado. Claridad en las condiciones de evaluación del producto o servicio suministrado. Legalidad en todos los procesos contractuales. 	<ul style="list-style-type: none"> No corrupción. Capacidad de pago. Cumplimiento de la normativa sobre propiedad intelectual e industrial. Establecimiento de medios de comunicación efectivos con la Institución.

Garantía de derechos a los grupos de interés y de valor

La Institución Universitaria de Envigado, en procura de generar espacios de respeto y convivencia, ha establecido a través de normativa interna reglamentaciones que brindan a algunos de los grupos de interés y de valor el establecimiento de derechos, a saber:

- Reglamento estudiantil – pregrado
- Reglamento estudiantil – posgrado
- Reglamento interno de trabajo
- Estatuto docente
- Reglamento de docentes de cátedra y ocasionales
- Reglamento Consejo Directivo
- Reglamento Consejo Académico
- Reglamento de proyección social y extensión
- Reglamento de higiene y seguridad industrial

- Mecanismos de participación (PQRSD, Rendición de cuentas, invitación a veedurías ciudadanas inscritas para que desarrollen su actividad en las etapas de contratación institucional)
- Manual de lenguaje claro
- Política de privacidad (tratamiento de datos)
- Derechos de autor

Problemáticas relevantes a los grupos de interés y de valor

- Acceso a la educación superior pública con calidad.
- Libre desarrollo de la personalidad.
- Debilidad académica estructural en el desarrollo de competencias básicas para el emprendimiento y el empresarismo.
- Oferta educativa tradicional con baja pertinencia empresariales vigentes o futuras.
- Baja articulación entre los diferentes actores en desarrollo del territorio
- Debilidad institucional público, privada, comunitaria para promover el desarrollo académico, económico y cultural.
- Deserción educativa en la educación superior.
- Desempleo juvenil.
- Desigualdad socioeconómica entre población rural y urbana.
- Baja cultura del deporte y la recreación.
- Persistencia de violencia intrafamiliar y de género.
- Necesidad en el fortalecimiento de la participación ciudadana.
- Debilidad en la generación de acciones educativas-investigativas para mejorar la calidad de vida de la población y la protección de los recursos naturales en el territorio.

4.4. Priorización de los grupos de Interés y de valor

A continuación, se presenta la priorización de los grupos de interés y de valor agrupados, donde se establecen relaciones de influencia y dependencia:



Zona autónoma: requiere mínimo esfuerzo con relación a los demás.

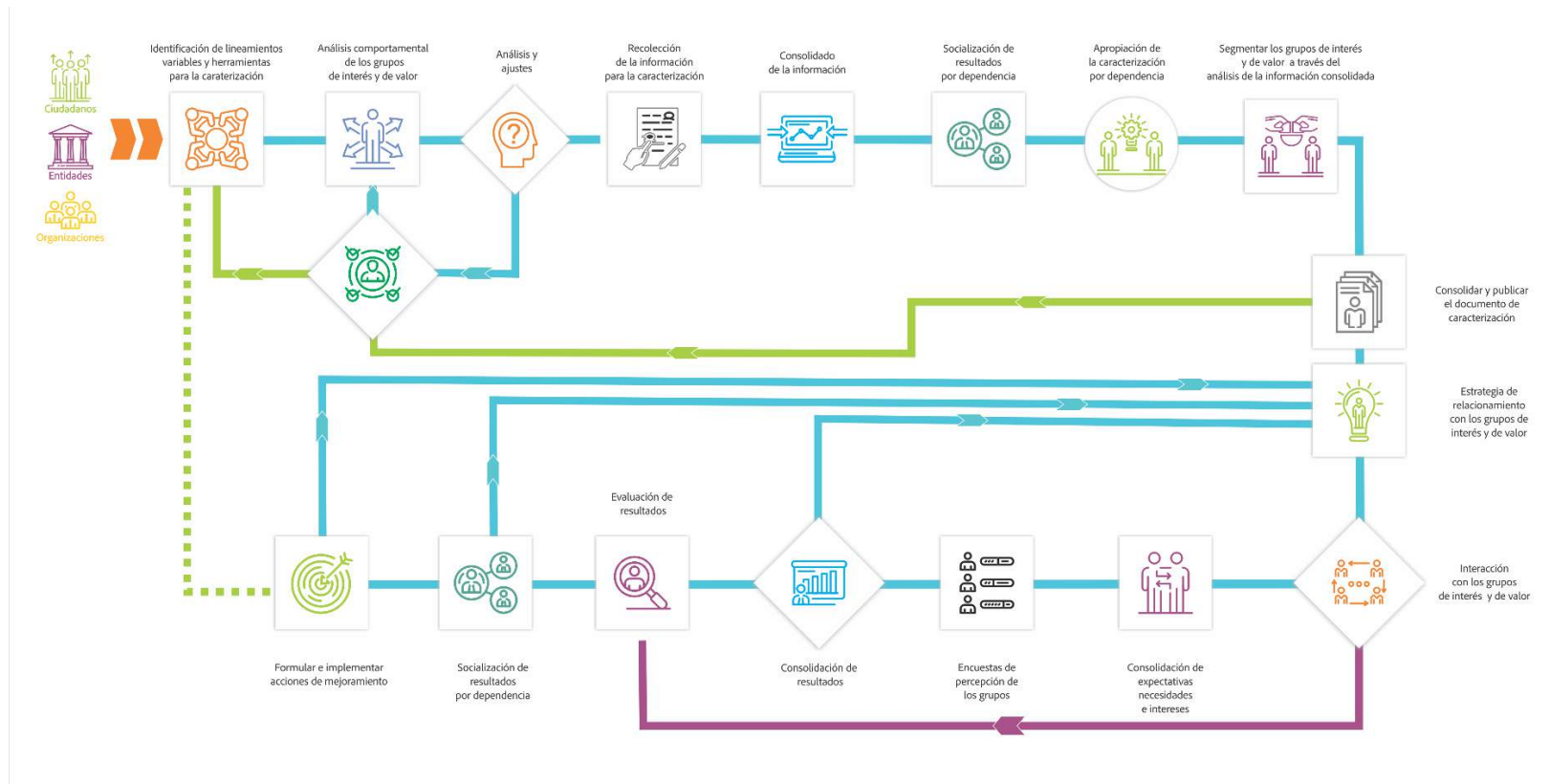
Zona de salida: se recomienda mantener satisfechos.

Zona de poder: se recomienda mantener informados.

Zona de enlace: son los principales grupos de interés. La organización debe considerarlos con prioridad

5. BASES PARA EL DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR

5.1. Flujograma caracterización grupos de interés y de valor



5.2. Identificación de variables y niveles de desagregación

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios):

Categorías	Variables	Opciones	Definición
Geográficas	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> Departamento y ciudad de residencia Departamento y ciudad de nacimiento Sector Rural o Urbano 	Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida.
Demográficas	Tipo y número de documento	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de identidad Cédula de identificación del ciudadano o usuario Cédula de extranjería Pasaporte 	Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.
	Edad	<ul style="list-style-type: none"> 0-13 14-17 18-30 31-40 41-59 60+ 	Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades (distribución etaria). Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de

Categorías	Variables	Opciones	Definición
			información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo con rangos que permitan establecer características comunes.
	Sexo	<ul style="list-style-type: none"> Femenino Masculino 	Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
	Etnia	<ul style="list-style-type: none"> Mayoritaria Raizal Afrodescendiente Rom Indígena 	Esta variable permite identificar las necesidades especiales para la oferta de servicios pertinentes con enfoque diferencial.
	Identidad de género	<ul style="list-style-type: none"> Heterosexual Lesbiana Gay Bisexual Transexual Intersexual Queer 	Esta variable es relevante debido a que permite aplicar criterios para programas de género e inclusión con enfoque diferencial.
	Actividad económica	<p>Situación ocupacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Laborando Buscando empleo Estudiando Oficios del hogar Incapacitado permanentemente para trabajar Otra <p>Sector de la economía en que labora</p> <ul style="list-style-type: none"> Agricultura Ganadería 	Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		<ul style="list-style-type: none"> • Pesca y caza • Minería • Industria • Construcción • Comercio • Servicios 	aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales.
	Manejo del tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> • Recreativos • Familiares • Deportivas • Educativas • Artísticas • Religiosas 	Esta variable permite plantear propuestas de programas de bienestar institucional.
	Situación de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacidad sensorial – Sordera profunda • Discapacidad sensorial – Hipoacusia • Discapacidad sensorial – Ceguera • Discapacidad sensorial – Baja visión • Discapacidad sensorial – sordoceguera • Discapacidad intelectual • Discapacidad psicosocial • Discapacidad múltiple • Discapacidad física o motora • Discapacidad sistémica 	Esta variable permite definir políticas de educación inclusiva y atender las necesidades especiales oportunamente de acuerdo con la capacidad Institucional.
	Capacidad excepcional	<ul style="list-style-type: none"> • Talento excepcional <p>son personas que poseen un</p>	Esta variable permite definir políticas de educación inclusiva y atender las necesidades especiales

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		<p>potencial o desempeño superior en todos los campos al compararlo con sus pares.</p> <ul style="list-style-type: none"> Talento excepcional específico: son personas que poseen un potencial o desempeño superior en un campo específico al compararlo con sus pares. 	oportunamente de acuerdo con la capacidad Institucional.
	Estrato socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> Estrato 1 Estrato 2 Estrato 3 Estrato 4 Estrato 5 Estrato 6 	La estratificación socioeconómica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
	Escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> Prescolar Educación Básica Primaria Educación Media Técnico Laboral Técnico Profesional Tecnólogo Universitaria Especialización Maestría Doctorado Postdoctorado 	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
	Vulnerabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Víctima de conflicto armado Personas en proceso de reincorporación 	Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		<ul style="list-style-type: none"> • Indígenas • Personas en situación de discapacidad • Población Afro 	<p>igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.</p>
	Régimen de afiliación	<ul style="list-style-type: none"> • Régimen subsidiado • Régimen contributivo • Sin afiliación 	<p>Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la</p>

Categorías	Variables	Opciones	Definición
			capacidad económica de los ciudadanos.
	Grupo Sisbén	<p>Grupo A: comprende a hogares en situación de pobreza extrema. En este grupo los hogares estarán clasificados en 5 subgrupos, desde A1 hasta A5.</p> <p>Grupo B: corresponde a hogares en condición de pobreza moderada. Este grupo tendrá 7 subgrupos desde el B1 hasta el B7.</p> <p>Grupo C: corresponde a hogares en condición de vulnerabilidad. Este grupo tendrá 18 subgrupos desde el C1 hasta el C18.</p> <p>Grupo D: comprende hogares que no están en situación de pobreza. Este grupo tendrá 21 subgrupos desde el D1 hasta el D21.</p>	Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales que se tiene en cuenta para la segmentación, es la clasificación del grupo del Sisbén al que se pertenece, la cual posibilita la identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales, asignando su clasificación teniendo en cuenta tanto la calidad de vida como la capacidad de generación de ingresos de los hogares. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.
	Grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Convive con (grupo familiar, padres o abuelos, amigos, solo, otros familiares, solo con hijos o hijastros, otros) • Cabeza de familia • Número de hijos o hijastros • Número de personas que dependen económicamente de usted • Número de hermanos • Madre gestante • Tiene familiares en la IUE 	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características de este,

Categorías	Variables	Opciones	Definición
			así como de los análisis que se re requieran.
	Estado del ciclo de vida familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia • La vida en pareja o en matrimonio • Crianza de los hijos (desde los bebés hasta los adolescentes) • Separación de los hijos adultos • Jubilación o la tercera edad 	Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano.
	Lenguas o idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • Domina otro idioma diferente al español • Nivel de lectura • Nivel de escritura • Nivel de conversación 	Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.
	Dinámicas de movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Hogar-IUE-Hogar • Hogar-Empresa-IUE-Hogar • Hogar-IUE-Empresa-IUE-Hogar • Hogar-IUE-Empresa-Hogar 	Esta variable permite identificar la participación de la comunidad universitaria en la movilidad del territorio para la aplicación de estrategias y políticas públicas asociadas.
	Medios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Metro • Metro cable • Metro Plus • Metro alimentador • Tranvía • Bus colectivo • Transporte empresarial • Vehículo propio uso individual 	Esta variable permite identificar la participación de la comunidad universitaria en la movilidad del territorio para la aplicación de estrategias y políticas públicas asociadas.

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		<ul style="list-style-type: none"> • Vehículo compartido pasajero • Vehículo compartido conductor • Motocicleta dos tiempos • Motocicleta cuatro tiempos • Motocicleta eléctrica • Bicicleta particular • Bicicleta pública • Bicicleta eléctrica • A pie o caminata 	
	Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Menos a un SMMLV • Entre 1 y 2 SMMLV • Entre 3 y 4 SMMLV • Entre 5 y 6 SMMLV • Y más de 7 SMMLV 	Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y debería realizarse de acuerdo con rangos.
Intrínsecas	Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Hobbies • Servicios de bienestar institucional de interés • Interés en movilidad nacional o internacional. • Principal razón para permanecer/volver a la IUE. • Servicios que requiere de la Oficina de Egresados. • Recomendaría a alguien estudiar en la IUE. 	Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de valor. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		<ul style="list-style-type: none"> • Qué otros estudios le gustaría cursar en la IUE. • En que tas le gustaría actualizarse. 	
	Acceso y uso a canales informativos	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas virtuales que utiliza para los encuentros académicos. • A través de que medios le gustaría recibir información. • A través de que medios recibe información. • A través de que medios se enteró del programa. • La recepción y respuesta de la PQRSD son efectivas. • El lenguaje utilizado por la IUE es claro y entendible por usted. • La Información que presenta la IUE a través de los diferentes medios de comunicación es: veraz, oportuna, actualizada y efectiva. 	Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso y usa. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal.
De comportamiento	Beneficios buscados	<ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias y actividades de inserción laboral de la IUE para sus egresados son efectivas. • Bienestar Institucional presta servicios con criterios de calidad, 	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se

Categorías	Variables	Opciones	Definición
		efectividad y transparencia. • La oferta de educación continua es relevantes y atractivos y responden a las necesidades del entorno. • Los programas de pregrado y posgrado de la IUE son pertinentes y adecuados para atender los retos de la realidad social, local, regional y nacional.	relaciona con el diseño centrado en el usuario.

5.3. Priorización de variables

Grupos de interés y de valor a caracterizar

32

La Institución Universitaria de Envigado en el reconocimiento de su objeto misional y las funciones sustantivas a través de las cuales desarrolla impacto (docencia, investigación y extensión), y en el reconocimiento de la influencia por parte de algunos grupos de interés y de valor en la transformación de la oferta servicios y productos educativos, establece la necesidad de caracterizar los siguientes grupos: estudiantes, docentes, graduados y personal administrativo.

Desde la perspectiva de las funciones sustantivas, se reconoce a la docencia como proceso de enseñanza-estudio-aprendizaje. La extensión, a su vez, se considera como la interrelación entre la docencia y la investigación a través de la promoción de estas acciones al entorno social para satisfacer las necesidades del desarrollo cultural y la solución de problemas de la práctica social. Y finalmente, la investigación como la plataforma para la generación de nuevo conocimiento.

Esta declaración a su vez implica que para los demás grupos de interés y de valor que si bien, no se caracterizarán de manera detallada, la Institución se compromete con la identificación de sus características generales, el seguimiento o cumplimiento de las necesidades, expectativas, cumplimiento de sus derechos y atención a problemáticas que desde el quehacer Institucional puedan darse solución.

Estudiantes

Categoría	Variable	La variable es:				Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación	1	1	1	0	3	X	
Demográfico	Tipo y número de documento	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	0	3	X	
	Sexo	1	1	1	1	4	X	
	Etnia	1	1	1	0	3	X	
	Identidad de género	1	1	1	0	3	X	
	Actividad económica	1	1	1	0	3	X	
	Manejo del tiempo libre	1	1	1	0	3	X	
	Situación de discapacidad	1	1	1	1	4	X	
	Capacidad excepcional	1	0	1	0	2		X
	Estrato socio económico	1	1	1	0	3	X	
	Escolaridad	1	1	1	0	3	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	0	3	X	
	Régimen de afiliación	1	1	1	0	3	X	
	Grupo Sisbén	1	1	1	0	3	X	
	Grupo familiar	1	1	1	0	3	X	
	Estado del ciclo de vida familiar	1	1	0	0	2		X
	Lenguas o idiomas	1	1	1	0	3	X	
	Dinámicas de movilidad	1	1	1	0	3	X	
	Medios de transporte	1	1	1	0	3	X	
Ingresos	1	1	1	0	3	X		
Intrínseco	Intereses	1	1	1	0	3	X	
	Acceso y uso a canales informativos	1	1	1	0	3	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	0	3	X	

Docentes

Categoría	Variable	La variable es:				Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación	1	1	1	0	3	X	
Demográfico	Tipo y número de documento	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	0	3	X	
	Sexo	1	1	1	1	4	X	
	Etnia	1	1	1	0	3	X	
	Identidad de género	1	1	1	0	3	X	
	Actividad económica	0	1	0	0	1		X
	Manejo del tiempo libre	1	1	1	0	3	X	
	Situación de discapacidad	1	1	1	1	4	X	
	Capacidad excepcional	1	0	1	0	2		X
	Estrato socio económico	0	1	1	0	2		X
	Escolaridad	1	1	1	0	3	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	0	3	X	
	Régimen de afiliación	0	1	0	0	1		X
	Grupo Sisbén	0	1	1	0	2		X
	Grupo familiar	1	1	1	0	3	X	
	Estado del ciclo de vida familiar	1	1	0	0	2		X
	Lenguas o idiomas	1	1	1	0	3	X	
	Dinámicas de movilidad	1	1	1	0	3	X	
	Medios de transporte	1	1	1	0	3	X	
Ingresos	1	1	1	0	3	X		
Intrínseco	Intereses	1	1	1	0	3	X	
	Acceso y uso a canales informativos	1	1	1	0	3	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	0	3	X	

Graduados

Categoría	Variable	La variable es:				Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación	1	1	1	0	3	X	
Demográfico	Tipo y número de documento	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	0	3	X	
	Sexo	1	1	1	1	4	X	
	Etnia	1	1	1	0	3	X	
	Identidad de género	1	1	0	0	2		X
	Actividad económica	1	1	1	0	3	X	
	Manejo del tiempo libre	1	1	1	0	3	X	
	Situación de discapacidad	1	1	1	1	4	X	
	Capacidad excepcional	0	0	1	0	1		X
	Estrato socio económico	1	1	1	0	3	X	
	Escolaridad	1	1	1	0	3	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	0	3	X	
	Régimen de afiliación	1	1	1	0	3	X	
	Grupo Sisbén	1	1	0	0	2		X
	Grupo familiar	1	1	1	0	3	X	
	Estado del ciclo de vida familiar	1	1	0	0	2		X
	Lenguas o idiomas	1	1	1	0	3	X	
	Dinámicas de movilidad	0	1	1	0	2		X
	Medios de transporte	0	1	1	0	2		X
Ingresos	1	1	1	0	3	X		
Intrínseco	Intereses	1	1	1	0	3	X	
	Acceso y uso a canales informativos	1	1	1	0	3	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	0	3	X	

Personal administrativo

Categoría	Variable	La variable es:				Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación	1	1	1	0	3	X	
Demográfico	Tipo y número de documento	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	0	3	X	
	Sexo	1	1	1	1	4	X	
	Etnia	1	1	1	0	3	X	
	Identidad de género	1	1	1	0	3	X	
	Actividad económica	0	1	0	0	1		X
	Manejo del tiempo libre	1	1	1	0	3	X	
	Situación de discapacidad	1	1	1	1	4	X	
	Capacidad excepcional	1	0	1	0	2		X
	Estrato socio económico	1	1	1	0	3	X	
	Escolaridad	1	1	1	0	3	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	0	3	X	
	Régimen de afiliación	0	1	0	0	1		X
	Grupo Sisbén	0	1	1	0	2		X
	Grupo familiar	1	1	1	0	3	X	
	Estado del ciclo de vida familiar	1	1	1	0	3	X	
	Lenguas o idiomas	1	1	1	0	3	X	
	Dinámicas de movilidad	1	1	1	0	3	X	
Medios de transporte	1	1	1	0	3	X		
Ingresos	1	1	1	0	3	X		
Intrínseco	Intereses	1	1	1	0	3	X	
	Acceso y uso a canales informativos	1	1	1	0	3	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	0	3	X	

A continuación, se relacionan las variables a utilizar agrupadas por categoría, para los cuatro grupos de interés y de valor a caracterizar:

Grupos de interés y de valor a caracterizar	Variables a utilizar
Estudiantes	<p><u>Geográfica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación <p><u>Demográfico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Sexo • Etnia • Identidad de género • Actividad económica • Manejo del tiempo libre • Situación de discapacidad • Estrato socio económico • Escolaridad • Vulnerabilidad • Régimen de afiliación • Grupo Sisbén • Grupo familiar • Lenguas o idiomas • Dinámicas de movilidad • Medios de transporte • Ingresos <p><u>Intrínseco</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Acceso y uso a canales informativos <p><u>Comportamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios buscados
Docentes	<p><u>Geográfica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación <p><u>Demográfico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Sexo • Etnia • Identidad de género • Manejo del tiempo libre • Situación de discapacidad • Escolaridad • Vulnerabilidad

Grupos de interés y de valor a caracterizar	Variables a utilizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo familiar • Lenguas o idiomas • Dinámicas de movilidad • Medios de transporte • Ingresos <p><u>Intrínseco</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Acceso y uso a canales informativos <p><u>Comportamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios buscados
Graduados	<p><u>Geográfica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación <p><u>Demográfico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Sexo • Etnia • Actividad económica • Manejo del tiempo libre • Situación de discapacidad • Estrato socio económico • Escolaridad • Vulnerabilidad • Régimen de afiliación • Grupo familiar • Lenguas o idiomas • Ingresos <p><u>Intrínseco</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Acceso y uso a canales informativos <p><u>Comportamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios buscados
Personal administrativo	<p><u>Geográfica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación <p><u>Demográfico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento • Edad • Sexo • Etnia • Identidad de género

Grupos de interés y de valor a caracterizar	Variables a utilizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del tiempo libre • Situación de discapacidad • Estrato socio económico • Escolaridad • Vulnerabilidad • Grupo familiar • Estado del ciclo de vida familiar • Lenguas o idiomas • Dinámicas de movilidad • Medios de transporte • Ingresos <p><u>Intrínseco</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses • Acceso y uso a canales informativos <p><u>Comportamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios buscados

5.4. Identificar mecanismos para recolectar información

5.4.1. Encuestas

39

Las encuestas son instrumento de recopilación de información que se utilizan en estudios observacionales, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Pueden realizarse presencialmente, a través de la cual la entidad obtiene también información del contexto espacial y la interacción del usuario con éste; virtual o telefónicamente para poder abarcar mayor número de personas, disminuir costos y obtener una respuesta ágil. (Departamento Administrativo de la Función Pública)

Características

- Es útil en la recolección de información geográfica.
- Es útil para indagar preferencias y opiniones de los encuestados.
- Se obtiene información directamente de la fuente (ciudadano, usuario o grupo de interés) y en mayores cantidades (masiva).
- Permite obtener información de cualquier tipo de población.
- Para su validación estadística hay que dar un margen de confiabilidad de los datos (puede presentarse una medida de error estadístico si no se encuesta a la población completa por tanto hay que determinar una muestra representativa).

Para este método, se recomienda ser breves y detallados en las preguntas, para obtener respuestas relacionadas con el objeto de consulta.

Aplicación

Las encuestas se formularán digitalmente a través de los programas institucionalmente aprobados para ello y su socialización se realizará a través de redes sociales y correos electrónicos.

5.4.2. Registros administrativos

Los expedientes, se refieren a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.

Para aprovechar esta fuente de información, se usan datos disponibles en los perfiles o expedientes de los usuarios, para realizar su caracterización. Evidentemente, esta tarea de agregación se facilita cuando dichos perfiles o expedientes se encuentran en bases y/o bodegas de datos que permitan la búsqueda por parámetros definidos por el administrador de estas.

40

Es importante la actualización de la información, lo cual podría apoyarse a través de los puntos de atención o formularios dispuestos en las páginas web. (Departamento Administrativo de la Función Pública)

5.5. Automatizar la información

Los documentos de caracterización de los grupos de interés y de valor tendrán de manera general la siguiente estructura:

- Presentación
- Descripción del grupo de valor/interés (de acuerdo con lo ya definido en el presente documento)
- Metodología para la consolidación del documento
 - Variables utilizadas
 - Descripción del medio de recolección de datos
 - Identificar población y muestra)

- Análisis de los resultados (explicación y gráfica de las variables indagadas)
- Anexos (instrumentos utilizados)

5.6. Divulgar y publicar la información

Los documentos de caracterización deben de consolidar cada año entre los tres primeros meses del año, y publicarse a través del portal web Institucional, intranet y el módulo de registros en G+ del proceso de Direccionamiento Institucional.

5.7. Inclusión de nuevos grupos para análisis y vinculación de nuevas variables

Para la inclusión de nuevos grupos de interés y de valor y la vinculación de nuevas variables, se deberá seguir la siguiente ruta de aprobación:

- Consolidación de la propuesta de vinculación grupos de interés y de valor o nuevas variables. Es importante resaltar, que dicha propuesta debe tener una descripción clara del por qué es necesario esta inclusión, definición de dicho grupo de valor/interés y/o variable, en este último caso definir a que grupos le aplicaría dicha variable.
- Presentación de la propuesta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Dicho comité, será el encargado de aprobar o rechazar dicha propuesta.
- En caso de ser aprobado, se procederá con el ajuste del documento de caracterización de los grupos de interés y de valor. Si es la inclusión de un grupo de valor/interés que requiera ser caracterizado, se deberá seguir la metodología ya establecida; si el caso es la inclusión de una variable, identificar a que grupos de interés y de valor aplica y transformar los instrumentos de recolección.

41

5.8. Validación de la información

La validación de la información referida a la caracterización de grupos de interés y de valor, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien a través de los diferentes sistemas de información y los instrumentos de recolección de información establecerá si la información recolectada es confiable. El momento de validación se realiza una vez se encuentre tabulada la información recolectada por cada uno de los instrumentos utilizados.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Departamento Administrativo de la Función Pública (s.f). Glosario. Disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor>

Departamento Administrativo de la Función Pública (s.f). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2019). Manual de servicio al ciudadano. Disponible en:
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_recurso_1.pdf

Alcaldía de Envigado. Departamento Administrativo de Planeación. (s.f). Problemáticas identificadas a partir de la revisión de información secundaria puestas en discusión en talleres temáticos. Disponible en:
https://www.envigado.gov.co/planeacion/SiteAssets/004_SECCIONES/DOCUMENTOS/2016/10/PROBLEMATICAS%20IDENTIFICADAS.pdf