

PLAN DE ACCIÓN GRUPOS DE VALOR

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
vigencia 2022



www.isabu.gov.co



	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL	FECHA ELABORACION: 21-02-2022
		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007	PAGINA: 1 - 9
	VERSION:1	REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

Contenido

1.OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	2
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO	5
6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS.....	8
7. CONTROL DE MODIFICACIONES	8

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 2 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

1.OBJETIVO

Fortalecer los grupos de valor institucionales a través de la participación en la formulación y ejecución de acciones efectivas que conduzcan a la generación de valor público con el propósito de contribuir en la satisfacción de las necesidades de los distintos grupos de valor e incrementar los niveles de confianza Estado-ciudadano, enfocados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión institucional.

2. ALCANCE

Generación de espacios de dialogo con los diferentes grupos de valor para crear condiciones donde puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información de interés de acuerdo con el propósito de cada grupo de valor, a continuación, se relaciona el alcance individualizado cada grupo de valor.

- **Grupo de valor Universidades:**
 - Disponer de espacios de práctica en la ESE ISABU como son: dependencias, servicios ambulatorios de todas las sedes y hospitalarios en el Hospital Local del Norte y la UIMIST para las instituciones educativas con quienes se tenga convenio docencia servicio, es de estricto cumplimiento, cubre a estudiantes y docentes que desarrollen prácticas formativas en la ESE ISABU.
- **Grupo de valor Usuario – Prestación de servicios:**
 - Dirigido a las mujeres desde la identificación de la prueba positiva de embarazo para ingreso al programa hasta la atención del parto institucional.
- **Grupo de valor vecinales / veredales:**
 - Dirigido a la población rural de los corregimientos 1, 2 y 3 del municipio de Bucaramanga enfocados en la Promoción de la Salud y la Prevención de la enfermedad.
- **Grupo de valor Alianza de usuarios:**
 - Personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Grupo de valor Colaboradores:**
 - Dirigido a todo el talento humano de la ESE ISABU contribuyendo con el crecimiento y desarrollo en sus ciclos laborales.

3. RESPONSABLES

Subgerente Científico, Subgerente administrativo, directoras técnicas de los centros de salud y unidades hospitalarias, profesional especializado de atención al usuario, profesional universitario de talento humano, profesional de apoyo a convenios docencia servicio.

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 3 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

4. DEFINICIONES

- **Alianzas estratégicas:** todos aquellos arreglos, procesos, asociaciones, contratos, redes, acuerdos, entre otros, que las entidades hacen con otras organizaciones públicas o privadas o con la sociedad civil, a fin de planificar y gestionar sus actividades de manera eficiente o coordinar con terceros una forma más eficaz de cumplir con su propósito.
- **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.
- **Stakeholder:** Un stakeholder es el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento. Todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa como: empleados, proveedores, clientes, gobierno, entre otros.
- **Activos de conocimiento:** Los activos de conocimiento son los “impulsores” de conocimiento que llevan al éxito o al cumplimiento efectivo de la misión de una organización. Pueden ser conocimientos no estructurados o tácitos, como las competencias individuales u organizacionales utilizadas para la resolución de problemas, o conocimientos altamente estructurados, explícitos y codificados (incluso patentados o con registro de propiedad intelectual).
- **Comunidades de práctica:** “Grupo de personas que comparten un interés, profundizan su conocimiento y experiencia en el área a través de una interacción continua que fortalece sus relaciones.” Tomado de Wenger, Etienne; Richard McDermott, William Snyder (2002). Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge (en inglés). Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press. Pp. 17.
- **Conocimiento:** suma de ideas, datos, Información, procesos, productos y servicios generados por la entidad.
- **Conocimiento explícito:** “Es formal y sistemático. Por esta razón se puede compartir y comunicar fácilmente, (...)” por ejemplo: guías, informes, manuales, bases de datos, entre otros. Tomado de Nonaka, I., & Takeuchi, H., 2000 disponible en https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=Ckb6GcUq31MC&oi=fnd&pg=PA139&dq=Nonaka,+I.,+%26+Takeuchi,+H.,+2000&ots=dulwNAolct&sig=sfGw_n5YhDhZSkyRz-0jB2xAL-k#v=onepage&q&f=false
- **Conocimiento tácito:** es el conocimiento de las personas y se evidencia en sus acciones, experiencia, intelecto y su habilidad para proponer soluciones, por lo tanto, es de carácter intangible, de difícil materialización a través de documentos y, en consecuencia, complejo al momento de comunicarlo a otros.
- **Clima organizacional:** son cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que, además, tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados (Chiavenato, 2000, como se cita en Solarte 2011, p.47).

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 4 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

- **Cultura organizacional:** patrón de supuestos básicos que la organización ha aprendido mientras resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado lo suficientemente bien para ser considerada válida y, por lo tanto, enseñada a los miembros nuevos como la forma correcta de percibir, pensar y sentir esos problemas (Schein, 1992, p.12).
- **Capital humano:** Conjunto de conocimientos acumulados en el tiempo y que quedan en la organización. Este se evidencia en los equipos, programas, bases de datos, manuales y todo lo que forma parte del día a día de las instituciones, por lo tanto, sostiene la productividad y operación de sus empleados.
- **Capital Estructural:** Conjunto de conocimientos adquiridos de la relación con los grupos de valor internos y las partes interesadas externas a la organización y que, en su conjunto, ayudan a la identificación y solución de necesidades, expectativas y problemas organizacionales, por lo tanto, generan valor público.
- **Capital Relacional:** Conjunto de conocimientos, experiencias y habilidades que poseen las personas que laboran en una entidad y que permiten la generación de los bienes y servicios para los distintos grupos de valor.
- **El resultado del aprendizaje es la creación del capital del conocimiento:** Combinación y articulación de los activos intangibles de la entidad pública basados en el conocimiento y la experiencia de los servidores públicos que, en su conjunto, se convierten en factores estratégicos de las organizaciones y que tienen como fin generar valor público, de modo que incremente los niveles de satisfacción y confianza de los distintos grupos de valor.
- **Difusión de conocimiento:** Acción que permite que el conocimiento generado y mejorado sea difundido a los grupos de valor para su uso.
- **Gestión del conocimiento:** es el proceso de captura, distribución y uso eficaz del conocimiento. Se ha convertido en un mecanismo para el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional.
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Historias de éxito:** conjunto de acciones que dan lugar a un resultado deseado, basado en valores sustentados colectivamente y que se podría reproducir fácilmente en diferentes contextos. Su objeto consiste no solo en comunicar y exponer elementos específicos del programa conjunto, sino, además, en servir de instrumento para conservar memoria de los conocimientos y transferirlos a fin de mejorar los futuros programas sobre cultura y desarrollo. Las historias de éxito encierran la promesa de servir de ejemplo e inspiración para otros interlocutores y partes interesadas (Unesco, 2017).
- **Innovación abierta:** permite combinar el conocimiento interno de la entidad con el de otras entidades públicas o privadas o los ciudadanos para sacar adelante iniciativas innovadoras.
- **Ideación:** Analizar y resolver problemas complejos de manera colaborativa para convertirlos en retos.
- **Intangible:** Aquello que no podemos tocar por carecer de materia o cuerpo.
- **Interconexión:** Conexión entre sí de dos o más elementos.
- **Interdisciplinario:** Es un campo de estudio que cruza los límites tradicionales entre varias disciplinas académicas o entre varias escuelas de pensamiento.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 5 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

- **Lecciones aprendidas:** es el conocimiento adquirido sobre un proceso o una o varias experiencias a través de la reflexión y el análisis crítico sobre sus resultados y los factores críticos o condiciones que pueden haber incidido sobre su éxito o lo obstaculizaron. Las lecciones aprendidas se enfocan en la hipótesis que vincula causalmente los resultados buscados y aquello que ha funcionado o no ha funcionado para alcanzarlos (Luna y Rodríguez, 2011).
- **Optimizar:** Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.
- **Plan Institucional de Capacitación:** son los estudios técnicos que identifican necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo en materia de fortalecimiento de competencias, estableciendo conocimientos, técnicas y actitudes necesarias para desarrollar el desempeño (Lay, Suárez y Zamora, 2005).
- **Programa Anual de Bienestar:** son los estudios técnicos que permiten, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia y mayor cubrimiento institucional (Decreto 1083, 2015, art. 2.2.10.6).

5. DESARROLLO

5.1 Metas

Una adecuada gestión del conocimiento permite articular los intereses, recursos y expectativas de los ciudadanos, servidores públicos, instituciones educativas y entidades nacionales del sector público y privado, además, diseñar respuestas integrales que, de manera dinámica, atiendan las necesidades de los ciudadanos y las oportunidades organizacionales en el marco del cumplimiento de los objetivos institucionales. Por lo anterior, se define los siguientes objetivos específicos por grupos de valor:

- **Grupo de valor Universidades:**
 - Orientar la relación docencia servicio, el comité docencia servicio y el desarrollo de las prácticas formativas en la ESE ISABU.
 - Establecer los derechos y deberes de los diferentes actores del proceso de práctica formativa en la ESE ISABU.
 - Puntualizar las condiciones y procedimientos para la admisión, inducción, permanencia, evaluación y régimen disciplinario de los estudiantes de prácticas formativas.
- **Grupo de valor Usuario – Prestación de servicios:**
 - Identificar las características de la población femenina de la ESE ISABU en edad fértil con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales de la Ruta de Atención Materno perinatal, buscando la captación temprana hasta la semana 10 de la gestación, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional con énfasis en atención primaria en salud, promoción y prevención y maternidad segura.

- **Grupo de valor vecinales / veredales:**

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 6 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

- Garantizar atención primaria en salud a la población rural de los corregimientos 1, 2 y 3 del municipio de Bucaramanga.
- **Grupo de valor Alianza de usuarios:**
 - Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad, de acuerdo a los principios y valores institucionales y las políticas de la empresa en cumplimiento de las normatividades aplicables al sector salud.
 - Cumplir con los espacios de participación social y comunitaria en las decisiones administrativas que generan las actividades, planes y proyectos que satisfagan las necesidades de los usuarios.
- **Grupo de valor Colaboradores:**
 - Implementar acciones de previsión de empleos, el cual permita evidenciar las necesidades de la planta acorde a las novedades que se presenten durante la vigencia.
 - Promover acciones que fortalezcan las diferentes actividades relacionadas con los componentes del proceso de Gestión Humana, de acuerdo a los lineamientos de Función Pública.
 - Implementar y evaluar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para el control y reducción de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y ausentismo que puedan afectar el desempeño de los servidores públicos y contratistas.
 - Fomentar el desarrollo de habilidades en los colaboradores de la institución a través de actividades de formación integradas en el plan de capacitaciones.
 - Facilitar y contribuir en la generación de espacios de esparcimiento que permitan integración entre los colaboradores y su familia.
- **Grupos de Valor Entes Territoriales:**
 - Garantizar el cumplimiento de las políticas, programas, normas técnicas, científicas y administrativas dadas por el Ministerio de salud y protección social, Superintendencia de salud, departamento y municipio en cuanto al Sistema de gestión de Calidad
 - Garantizar el Sistema Único de Habilitación, el Sistema de Garantía de la Calidad y el Sistema Único de Acreditación
 - Garantizar la prestación de los servicios de manera oportuna eficiente y con calidad
 - Fomentar el cumplimiento de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que formule y expida la Nación, el departamento o el municipio en cuanto a Sistema de Gestión de Calidad

Para la ESE ISABU 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 de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Los espacios de dialogo con los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas es de gran importancia para la Institución, 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, 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.

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 7 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

Caracterización del Grupo de valor: Identificar 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, generar acciones.

PASO A PASO	METODOLOGÍA
1. Identificar el Objetivo.	Esta actividad busca identificar a los actores y grupos de interés relevantes de la entidad para garantizar espacios de dialogo; entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de objetivos de la organización. Para su identificación, se debe reconocer que los actores y grupos de interés son los protagonistas en la rendición de cuentas y/o espacios de dialogo y que su identificación permite establecer estrategias acordes con sus características. Para trabajar esta actividad, se definió la matriz de identificación de los diferentes grupos de valor como primer insumo para avanzar en el mapa de identificación de actores y, además, recurrir a la lluvia de ideas para la elaboración de la lista de actores y grupos de interés. Para su caracterización se propone un cuadro que incluye algunos ítems que son de importancia para la rendición de cuentas y/o espacios de dialogo, sin embargo, es importante aclarar que se puede ubicar los ítems que considere de acuerdo con la profundización de caracterización que requiera obtener. Para la identificación del objetivo de cada grupo de valor se debe tener en cuenta: ✓ Diseñar políticas que van dirigidas a los diferentes grupos de valor. ✓ Diseñar un espacio de Rendición de cuentas. ✓ Diseñar un espacio de Participación ciudadana. ✓ Producción y difusión de información.
2. Establecer un líder	Es el grupo de trabajo interdisciplinario o dependencia responsable del grupo de valor identificado, acciones a tener en cuenta: ✓ Evitar duplicidad de acciones y desperdicio de recursos ✓ Centralizar información del ejercicio ✓ Difundir la información al interior de la entidad ✓ Promover el uso de los resultados ✓ Facilitar consulta externa de los resultados.
3. Establecer variables y desagregación.	Nivel de desagregación para caracterizar personas naturales: 1. Geográficas: Ubicación y clima. 2. Demográficas: Tipo y número de documentos, edad, sexo, actividad económica, estrato socioeconómico, escolaridad, vulnerabilidad, régimen de afiliación e ingresos. 3. Intrinsecas: Intereses, lugares de encuentro, acceso a canales, uso de canales, conocimientos y dialecto. 4. De comportamiento: Niveles de uso, eventos y beneficios buscados.
4. Priorizar las variables.	Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Con este propósito, a continuación, se presentan algunos de los criterios que deben ser considerados a la hora de realizar dicha priorización: Criterios de priorización de variables: ✓ Relevantes: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio. ✓ Económicos: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma. ✓ Medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés. ✓ Asociativas: deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia. ✓ Consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN DE GRUPOS DE VALOR INSTITUCIONAL		FECHA ELABORACION: 21-02-2022
	CODIGO: PLA-PL-007		FECHA ACTUALIZACION: 21-02-2022
	VERSION:1		PAGINA: 8 - 9
			REVISÓ Y APROBÓ: Comité CIGD

5. Identificar mecanismos y recolectar información.	En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar. Asimismo, para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se debe revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la entidad debido a su interacción con los ciudadanos, buzón de sugerencias, así como la información disponible en bases de datos de la entidad, encuestas, grupos focales, observación directa, estudios entre otros.
6. Automatizar la información y establecer segmentos.	Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se realiza la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables.
7. Publicar y compartir información.	Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en un proceso interno en la entidad de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en la línea de la Ley 1712 de 2014, publicar la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional. En este sentido, es importante que la entidad cumpla con los lineamientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.

ANEXOS

- Matriz de caracterización y priorización de necesidades de grupos de valor, Código: PLA-F-024.

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Instructivos espacios de dialogo con los grupos de valor, Código: 1200-PLA-I-005, Versión 1, ESE ISABU.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, Departamento Nacional de Planeación.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	06-10-2022	Emisión inicial del documento	Profesionales especializados

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.