

# PLAN DE ACCIÓN GRUPOS DE VALOR E INTERÉS



2025

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABLES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Tipificación .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Caracterización.....</b>	<b>5</b>
<b>5.3 Identificación.....</b>	<b>6</b>
<b>5.4 Caracterización y priorización de necesidades de grupos de valor e interés.....</b>	<b>6</b>
<b>5.5 Plan de trabajo y seguimiento grupos de valor e interés.....</b>	<b>6</b>
<b>5.6 Grupos de valor 2025 .....</b>	<b>7</b>
<b>6. ANEXO .....</b>	<b>7</b>
<b>7. DOCUMENTOS REFERENCIADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>8. CONTROL DE MODIFICACIONES .....</b>	<b>8</b>

## 1. OBJETIVO

Identificar, involucrar y gestionar de manera efectiva a los grupos de valor e interés para asegurar su apoyo, participación activa y alineación con los objetivos del proyecto, creando condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. Contribuyendo así al éxito y estableciendo relaciones donde todos los grupos involucrados se beneficien de manera equitativa.

## 2. ALCANCE

Desarrollo de espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor e interés, para entender sus necesidades y expectativas, gestionar sus intereses a los procesos Institucionales de la ESE ISABU creando beneficios mutuos en los diferentes grupos de valor e interés.

## 3. RESPONSABLES

El proceso responsable de los grupos de valor e interés en los procesos para gestionar de manera efectiva su participación e influencia en el plan de acción para cada etapa son:

- Planeación
- Subadministrativo
- Subcientífica
- SIAU
- Dirección técnica de unidades hospitalarias.
- Calidad
- Jurídica

Planeacion es el encargado de consolidar y hacer seguimiento del cumplimiento del presente plan de acción.

## 4. DEFINICIONES

- **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.
- **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.
- **Conocimiento:** suma de ideas, datos, Información, procesos, productos y servicios generados por la entidad.
- **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.
- **Difusión de conocimiento:** Acción que permite que el conocimiento generado y mejorado sea difundido a los grupos de valor e interés 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) que tienen una relación directa con la E.S.E ISABU, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.
- **Grupos de interés:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios de la institución.
- **Ideación:** Analizar y resolver problemas complejos de manera colaborativa para convertirlos en retos.

 <b>ISABU</b> e.s.e   INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	<b>PLAN GRUPOS DE VALOR E INTERÉS</b>	FECHA ELABORACION:6-10-2022
	<b>INSTITUCIONAL</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 30/03/2025
	<b>CODIGO: PLA-PL-007</b>	PAGINA: 5 - 9
	<b>VERSION: 4</b>	REVISÓ Y APROBÓ: Comité del CIGD- Profesional Especializado – Planeación

## 5. DESARROLLO

### ¿QUÉ SON LOS GRUPOS DE VALOR O INTERES?

Los grupos de Valor e Interés son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos es fundamental para el desarrollo de la estrategia, también están relacionados con las partes que crean, agregan o reciben valor en un proceso, su tipificación se centra en cómo contribuyen al proceso de creación de valor.

Es importante aclarar que los Grupos de Valor e Interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros. Para la ESE Instituto de salud de Bucaramanga el manejo de los grupos de interés y valor se realiza a través de matrices que nos permiten realizar una plena caracterización de los grupos establecidos, todo a través de los siguientes pasos:

#### 5.1 Tipificación

La tipificación de los grupos de valor e interés sirve para identificar, clasificar y gestionar de manera estratégica a los diferentes actores involucrados en un proyecto o empresa. A través de esta clasificación, las organizaciones pueden entender mejor las necesidades, expectativas e influencias de cada grupo, lo que permite tomar decisiones más informadas y efectivas.

- Para conocer los Grupos de Valor e Interés se realiza por medio de una MATRIZ DE TIPIFICACIÓN (**CÓDIGO: PLA-F-033**), la cual permite a través de un cuestionario establecer los grupos de valor o interés de la ESE y los responsables de los mismos para la vigencia de trabajo.

#### 5.2 Caracterización

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor e interés con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación.

- Para consolidar la información resultante del ejercicio de caracterización de los Grupos de Valor e Interés se realiza por medio de una MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN (**CÓDIGO: PLA-F-034**), la cual permite establecer el tipo de grupo de valor, los subgrupos asociados, el propósito, el objetivo, el alcance, el responsable y los mecanismos de recolección.

### 5.3 Identificación

La identificación de grupos de valor e interés es un paso clave en el análisis de stakeholders (partes interesadas) dentro de cualquier organización o proyecto. Esto implica identificar y clasificar a los diferentes grupos de valor e interés que harán parte del proceso de rendición de cuentas o espacios de dialogo.

- Una vez identificados los grupos, es útil clasificarlos en la MATRIZ DE IDENTIFICACION DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS. (**CÓDIGO: PLA-F-035**), la cual permite establecer de manera individual a cada integrante del grupo de valor/interés, con el subgrupo, nombre de actor, datos de contacto, número telefónico, dirección y correo electrónico.

### 5.4 Caracterización y priorización de necesidades de grupos de valor e interés

Es un proceso crucial para comprender las expectativas y preocupaciones de los diferentes stakeholders (partes interesadas) en un proyecto o una organización. Este proceso ayuda a definir qué grupos requieren mayor atención y cómo deben ser gestionados para asegurar el éxito del proyecto. Para ello, se debe recopilar información sobre sus intereses, expectativas y preocupaciones.

- MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS (**CÓDIGO: PLA-F-036**). Permite una gestión efectiva para identificar las necesidades de los grupos de valor y dar prioridad para tomar decisiones de acuerdo con su urgencia e impacto, a su vez muestra la afectación que con lleva estas necesidades a los procesos de la ESE ISABU.

### 5.5 Plan de trabajo y seguimiento grupos de valor e interés

El plan de trabajo y seguimiento de los grupos de valor e interés de la ESE ISABU garantiza hacer seguimiento a los grupos de valor e interés de ISABU, con el fin de fortalecer la comunicación, la participación, la transparencia y la corresponsabilidad en la gestión institucional, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna y adecuada.

- La MATRIZ PLAN DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO GRUPOS DE VALOR E INTERÉS (**CÓDIGO: PLA-F-037**), permite establecer el plan de trabajo con el grupo de valor iniciando desde las necesidades priorizadas en la matriz anterior. De acuerdo con las actividades propuestas se realizan los seguimientos en esta misma matriz, verificando el grado de avance y logro de las actividades propuestas.

Con esta matriz se ejecutan los siguientes elementos claves del plan de trabajo en la ESE ISABU.

#### Elementos Clave del Plan de Trabajo:

- Grupos de Valor e Interés
- Grado de prioridad
- Necesidad priorizada
- Actividad
- Meta
- Indicador
- Soporte de entrega
- Responsable

- Seguimiento al plan de trabajo de los grupos de valor e interés

## 5.6 Grupos de valor 2025

Para la vigencia 2025 luego del proceso de tipificación los grupos de valor e interés sus responsables establecidos fueron:

Grupos de Valor e interés	Tipo de grupo	Responsable
Usuarios	Grupo de valor	Subgerencia científica
Alianza de usuarios	Grupo de valor	Profesional Especializado Atención al Usuario
Veedores	Grupo de interés	Profesional Especializado Atención al Usuario
Colaboradores	Grupo de valor	Subgerente administrativo, Profesional universitario de talento humano
Entidades Educativas profesionales y técnicas	Grupo de interés	Subgerencia Científica y Líder Convenio Docencia Servicio.
Entes territoriales/Entidades de vigilancia y control	Grupo de interés	Jefe Oficina de Calidad.
Entidades promotoras de salud - EPS	Grupo de interés	Subgerencia administrativa, Subgerencia científica y Dirección técnica de unidades hospitalarias.
Junta Directiva	Grupo de interés	Gerente
Proveedores	Grupo de interés	Jefe Oficina Asesora Jurídica.

## 6. ANEXO

- Matriz De Tipificación (**CÓDIGO: PLA-F-033**)
- Matriz De Caracterización (**CÓDIGO: PLA-F-034**)
- Matriz De identificación De Grupos De Valor E Interés. (**CÓDIGO: PLA-F-035**)
- Matriz De Caracterización Y Priorización De Necesidades De Grupos De Valor E Interés (**CÓDIGO: PLA-F-036**)
- Matriz Plan De Trabajo Y Seguimiento Grupos De Valor E Interés (**CÓDIGO: PLA-F-037**)

## 7. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, Departamento Nacional de Planeación.

<b>ISABU</b> e.s.e   INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	<b>PLAN GRUPOS DE VALOR E INTERÉS INSTITUCIONAL</b>	FECHA ELABORACION:6-10-2022
	CODIGO: PLA-PL-007	FECHA ACTUALIZACIÓN: 30/03/2025
	VERSION: 4	PAGINA: 8 - 9
		REVISÓ Y APROBÓ: Comité del CIGD- Profesional Especializado – Planeación

## 8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	21-01- 2022	Emisión inicial del documento	Profesional Especializado – Planeación Profesional de apoyo a Planeación
2	21-03-2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización del ítem 2. Alcance, donde se incluyó los grupos de valor Veedores, Entes territoriales y Empresas Promotoras de Salud.</li> <li>- Se modificó el alcance del grupo Universidades.</li> <li>- Actualización del ítem 3 responsables.</li> <li>- Actualización del ítem 5. Desarrollo, en el ítem 5.1. Indicadores de gestión.</li> </ul>	Profesional Especializado – Planeación
3	28-02-2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustó el nombre del documento y en todo el documento, quedando grupos de valor <u>e interés</u>.</li> <li>- Se definieron como grupo de interés los siguientes grupos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de interés - Alianza de usuarios Grupo de interés - Veedores</li> <li>Grupo de interés - Entidades Educativas Profesionales y Técnicas</li> <li>Grupo de interés - Entes Territoriales / Entidades de vigilancia y control</li> <li>Grupo de interés - Entidades Promotoras de Salud – EPS.</li> </ul> </li> <li>- Se modificó el alcance de los siguientes grupos de interés:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza de Usuarios.</li> <li>Entidades Educativas Profesionales y Técnicas.</li> </ul> </li> <li>-Se complementó el significado de grupos de valor.</li> <li>-Se incluyó el significado de grupos de interés.</li> <li>-Se incluyó el punto mecanismos de recolección.</li> <li>- El formato del Anexo fue ajustado y se presenta la versión 2.</li> </ul>	Profesional Especializado – Planeación

4	30-03-2025	<p>Se ajusto todo el plan de acción 2025 de la ESE ISABU.</p> <p>1.Objetivo 2.Alcance 3.Responsables 4.Definiciones 5.Desarrollo 6.Anexo</p> <p>El plan de acción 2025 de la ESE ISABU se ajustó para asegurarse de que las actividades y metas estén alineadas con las circunstancias actuales, los cambios en el entorno y las nuevas prioridades. Estos cambios se deben a varias razones, como retroalimentación y actualización de los grupos de valor e interés y la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad de las acciones.</p> <p>Ajustar el plan de acción nos permite que la organización siga siendo relevante, alcanzable y enfocada en sus objetivos principales, adaptándose a las condiciones cambiantes y asegurando un uso óptimo de los recursos.</p>	Profesional Especializado – Planeación
---	------------	---	---