



Instructivo

Caracterización de Grupos de Interés

E4-01-I-01

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por Nombre: Nidia M Hernandez Cargo: Contratista- Secretaria General Fecha: 2016-02-23 | Revisado por: Nombre: Jose Alvaro Bermudez Aguilar Cargo: Secretario General (e) Fecha: 2016-03-01 | Aprobado por: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo Acta No. 06 Fecha: 2016-03-18 |
|--|--|---|

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|------------|---|---------|
| 2016-03-01 | Versión inicial. Inclusión dentro del SIG del INM | 01 |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 2 de 19 |

CONTENIDO

| | Página |
|---|--------|
| 1 OBJETO | 3 |
| 2 ALCANCE | 3 |
| 3 DEFINICIONES | 3 |
| 4 MARCO NORMATIVO | 4 |
| 5 GENERALIDADES | 4 |
| 5.1 QUE ES UNA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS..... | 4 |
| 5.2 Porque caracterizar usuarios | 4 |
| 5.3 JUSTIFICACIÓN DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS..... | 6 |
| 6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES | 7 |
| 6.1 PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES..... | 7 |
| 6.1.1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:..... | 7 |
| 6.1.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización..... | 7 |
| 6.1.3 Establecer variables y niveles de desagregación de la información..... | 7 |
| 6.1.4 Priorizar variables | 11 |
| 6.1.5 Mecanismos de recolección de información | 12 |
| 6.1.6 Automatizar la información y establecer Grupos o segmentos de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de integres con características similares | 12 |
| 6.1.7 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:..... | 12 |
| 6.2 IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS. | 13 |
| 6.3 CLASIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS..... | 13 |
| 6.4 PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. | 17 |
| 7 DOCUMENTOS RELACIONADOS | 18 |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 3 de 19 |

1 OBJETO

Establecer los lineamientos para la identificación, priorización y caracterización de los grupos de interés del Instituto Nacional de Metrología, para su generar un marco de referencia necesario en la intervención y consulta de los mismos y así enfocar como deben atenderse los usuarios que solicitan algún producto o servicio de la entidad.

2 ALCANCE

Este documento contempla las actividades requeridas para la clasificación de todos los grupos de interés del Instituto Nacional de Metrología, y establece el informe basado en la consulta de expectativas o necesidades de cada uno de ellos

3 DEFINICIONES

CARACTERIZACION DE GRUPOS DE INTERES: Es una actividad que tiene por finalidad la clasificación de los Grupos de Interés de acuerdo a una serie de variables (geográficas, demográficas, de comportamiento, entre otras) y permite la asignación de un nivel de prioridad que depende de la Influencia y/o Grado de Afectación del Grupo de Interés.

ENTIDAD OBLIGANTE: Es toda organización con la cual la Institución tiene obligaciones, responsabilidades o sujeción de carácter legal, administrativo, tributario, regulatorio, técnico y/o científico

EXPECTATIVA: Es todo beneficio o característica del servicio que un Grupo de Interés espera de forma razonable durante su relación con la Institución.

GRUPO DE INTERES/PARTE INTERESADA: Es todo agente ya sea una organización, un grupo social o un individuo que se ve afectado o afecta el desempeño de la organización.

INFLUENCIA: Es la capacidad de un Grupo de interés de afectar a la Institución o la capacidad de la misma de afectar a uno o varios Grupos de Interés. En la práctica se hablará de nivel de influencia como la capacidad de influir en la Institución o nivel de afectación para el grado de repercusión que genera la Institución sobre sus Grupos de Interés.

NECESIDAD: Es todo requerimiento, producto o servicio que un Grupo de Interés espera de forma razonable durante su relación con la Institución.

PRIORIDAD: Es una característica de los Grupos de Interés obtenida después del proceso de valoración de los mismos, que define el Nivel de Importancia para iniciar una intervención de los procesos y servicios, o para iniciar la consulta de las necesidades y expectativas de los citados agentes.

USUARIO: Es toda persona u organización que se dirige a la Institución con el objetivo de obtener un producto o servicio.

VARIABLE DE CARACTERIZACION: Es un elemento no específico que una vez identificado permite hacer una agrupación poblacional.

| | | |
|--|---|--------------------|
| | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 4 de 19 |

4 MARCO NORMATIVO

- Guía de Responsabilidad Social UNIT – ISO 26000:2010.
- Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector Comercio Industria y Turismo (15 de junio de 2012).
- Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés (UNEP, 2006)
- Guía para la Caracterización de Usuarios de la Entidades Públicas (Gobierno en Línea, 2011)
- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Versión 3.1).
- Ley 872 de 2003 (Artículo 4).
- Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Gobierno en Línea, Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano) 2014

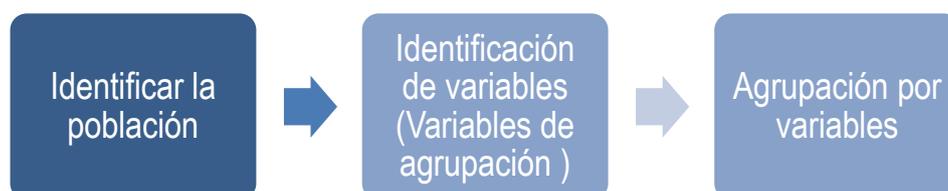
5 GENERALIDADES

5.1 QUE ES UNA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.

Hace referencia a la identificación de las particularidades de los Grupos de Interés o Ciudadanos, con los cuales INM establece contacto, esto con el fin de segmentarlos en grupos que compartan características en común y a partir de allí gestionar acciones para:

- El diseño o la adecuación de la oferta de productos y servicios de la entidad
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención que tienen habilitados el INM.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión.

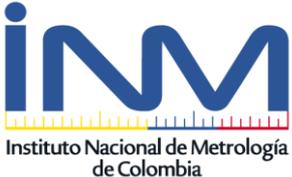
Para llevar a cabo este proceso de caracterización de grupos de interés se deben tener en cuenta los siguientes pasos:



Lo anterior permite asegurar el óptimo uso de los recursos por parte del INM y además fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

5.2 Porque caracterizar usuarios

A nivel mundial, una constante en las instituciones es la diversidad de sus usuarios y de los grupos de Interés. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 5 de 19 |

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada. Por el contrario, desconocer la diversidad de usuarios y grupos de interés evita que se logre el máximo beneficio para estos pues en el desarrollo de servicios no se incluyen las actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la entidad en busca de información, productos y/o servicios.

La caracterización de usuarios y grupos de interés permite desarrollar de forma adecuada los siguientes aspectos que cobran importancia en todas las entidades públicas:

- Política de Atención al Ciudadano: Esta política busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Desde este punto de vista, la caracterización de usuarios permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas, y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el estado.
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: El acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión por lo que el primer paso consiste en que el INM conozca las características de su población objetivo. Lo anterior permite conocer sus intereses y necesidades de información, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública.

Con la caracterización de grupos de interés, el INM podrá identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen. Así mismo, la caracterización permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; y así mismo reconocer los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

Las organizaciones y grupos de interés que deben caracterizarse para los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas pueden ser los siguientes:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales. Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos.
- Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia, por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro organismos internacionales etc.
- Laboratorios, entidades públicas o privadas, cuya misión este enfocada al desarrollo de la metrología científica e industrial.
- Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contralorías Territoriales, personerías.
- Representantes de los gremios y la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes,

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 6 de 19 |

representantes estudiantiles, gremios ganaderos y agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.

- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.
- Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (Responsabilidad política).
- Entidades estatales de nivel nacional o internacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.

Gobierno en Línea:

Para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, la información de los ejercicios de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones. Así mismo, la caracterización permite conocer a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que puede involucrar con mayor facilidad a los procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

5.3 JUSTIFICACIÓN DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.

El Instituto Nacional de Metrología es una Entidad de Estado Colombiano de la Rama Ejecutiva cuyas funciones se establecen en el Decreto 4175 de 2011, documento que asigna a la institución las funciones de la coordinación en el territorio nacional la metrología científica e industrial y la ejecución de actividades que permitan la innovación y soporten el desarrollo económico, científico y tecnológico del país.

Es así como el INM adquiere importantes responsabilidades que afectan a diferentes sectores poblacionales, industriales e institucionales del orden nacional e internacional, y su deber como entidad del Estado Colombiano es la de atender todas las necesidades y expectativas de sus usuarios desde su sentido misional, evitando siempre la afectación de las comunidades donde opera, de sus clientes internos y general del Pueblo Colombiano y su Aparato Industrial.

Asimismo, como cualquier otra institución, el INM se ve afectado constantemente por la actividad de su cliente interno, por las decisiones que se toman a diario en el sector estatal, por la afluencia y satisfacción de sus usuarios y por las obligaciones normativas, legales y tributarias que actualmente comprometen a la Institución. Todas estas situaciones conllevan necesariamente a la imperativa actividad de caracterización que el INM ejecuta a través del presente documento y que busca como objetivo final la clasificación de los grupos de interés según su naturaleza y la determinación de sus necesidades y expectativas para el emprendimiento de acciones que se oriente a garantizar un adecuado equilibrio de intereses, un diligente cumplimiento misional, legal y tributario y un soporte constante para el desarrollo industrial y científico del País. Buscando dar cumplimiento a estos preceptos, se tiene en cuenta lo definido en la creación del INM, mediante el Decreto 4175 de 2011, especialmente en el capítulo I, art. 2, las funciones generales están en el Capítulo II, Art. 6 del mismo decreto. El INM presta los siguientes servicios: Capacitación y asistencia Técnica basado en el decreto anteriormente mencionado, así como en el 1595 de 2015 ensayos de aptitud / comparaciones Interlaboratorios, de acuerdo a la norma ISO/IEC 17043 (NTC-ISO/17043); calibración según la norma ISO/IEC 17025 (NTC-ISO / IEC 17025); y Materiales de referencia, de acuerdo con lo definido en la norma Guía ISO 34 y sus Guías complementarias (Guía ISO 30, Guía ISO 31, Guía ISO 33, Guía ISO 35).

| | | |
|---|---|--------------------|
| <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 7 de 19 |

6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

6.1 PASOS PARA REALIZAR UN EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

6.1.1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para que se hace una caracterización de usuarios o grupos de interés y cuál es el uso que se va a dar a los resultado

6.1.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización

Se debe identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información. Lo anterior permitirá que exista un ejercicio de caracterización al interior de la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evita duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de la información

6.1.3 Establecer variables y niveles de desagregación de la información

De acuerdo con los objetivos establecidos, este paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberían estudiar y cuál es nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.

Tipos de Categorías de Variables para Caracterizar Personas Naturales

TABLA 1. TIPOS DE CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|------------------|---|---|
| GEOGRÁFICA | Se refiere a la ubicación geográfica de los grupos de interés. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones y acciones específicas | <ul style="list-style-type: none"> — Ubicación: Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un grupo de interés, así mismo permite reconocer características homogéneas como áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, entre otros. — Clima: Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. |
| DEMOGRÁFICA | La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. | <ul style="list-style-type: none"> — Tipo y número de documento: Permite identificar el tipo de documento del ciudadano, esto con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano en registros públicos propios de la entidad. — Edad: Esta variable permite clasificar a los ciudadanos por los rangos de edades. 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 de estudio, las características de la entidad y |

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|------------------|-------------|---|
| | | <p>sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Sexo: Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento. Especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo. — Ingresos: Permite identificar los ingresos percibidos por los grupos de interés en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos — Actividad económica: Esta variable permite identificar la profesión o actividad a la que se dedican los ciudadanos o grupos de interés, 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, — Estrato socio-económico: La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos. — Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. — Tamaño Familiar: Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda, — Escolaridad: Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación. — Lenguas o Idiomas: Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de la 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. — Vulnerabilidad: Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en 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 situación de desplazamiento víctimas de violencia entre — Otros. |

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|------------------|---|--|
| INTRINSECAS | Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los grupos de interés que permiten identificar las características para diferenciarlos | <ul style="list-style-type: none"> — Intereses: Actividades o información que cautiva la atención de los grupos de interés. 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 — Lugares de encuentro: Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. — Acceso a Canales: Canales de atención a los que los ciudadanos tienen acceso. Esta variable permite identificar los canales potenciales por los cuales se pueden contactar a los usuarios. El acceso a los canales habilitados del INM se debe medir en términos reales. Es decir el ciudadano no solo debe contar con el canal si no debe tener la posibilidad de acceder efectivamente al mismo. — Uso de Canales: Son los canales de atención habilitados que efectivamente los ciudadanos usan. Es importante esta variable para identificar canales de comunicación o de prestación de servicios en los cuales la interacción sea más efectiva, o que permitan medir la frecuencia en que son utilizados por los grupos de interés. — Conocimiento: Esta variable se refiere al nivel de conocimiento que posee el ciudadano o grupo de interés sobre los productos y servicios que presta el INM. Conocer esta variable es importante para tener elementos que permitan diseñar una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. — Dialecto: Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios. |
| COMPORTAMIENTO | Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. | <ul style="list-style-type: none"> — Niveles de Uso: Hace referencia a la frecuencia con que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si el Instituto gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones. — Eventos: Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar los momentos en los que los ciudadanos están más interesados y receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios |

| | | |
|---|---|--------------------|
| <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 10 de 19 |

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|------------------|-------------|---|
| | | sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de trámites y servicios. |

Tipos de Categorías de Variables para Caracterizar Personas Jurídicas

TABLA 2. TIPOS DE CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|----------------------|--|--|
| GEOGRÁFICA | Estas variables son similares a las identificadas por los ciudadanos particulares, presentan los mismo beneficios y dificultades | <ul style="list-style-type: none"> — Cobertura Geográfica: Alcance Geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: Nacional, Regional, Municipal. — Dispersión: Cantidad de sucursales de la organización. Permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación de un producto o servicio. — Ubicación Principal: Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable permite identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de nuestras organizaciones usuarias. |
| TIPO DE ORGANIZACIÓN | DE Cuando los grupos de interés con los cuáles interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es importante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza | <ul style="list-style-type: none"> — Tamaño de la Entidad: Puede medirse a través del número de funcionarios o por el monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado. Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria. — Fuente de Recursos (Origen del Capital): La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. — Organización/ Sector del cual depende: Hace referencia a la existencia de una organización superior o rectora, como en el caso de los conglomerados o entidades del estado. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, entre otros. — Industria: Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y objeto social de las Organizaciones. Esta variable es importante para los productos y servicios de las organizaciones usuarias que dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad. — Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos: Hace referencia a los grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. |

| | | |
|--|---|--------------------|
| | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 11 de 19 |

| TIPO DE VARIABLE | DESCRIPCION | NIVEL DE DESAGREGACIÓN |
|-----------------------------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> — Canales de Atención Disponibles: son los canales de interacción que tiene el Instituto habilitados para la interacción con el público objetivo. |
| Comportamiento de la organización | Están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> — Procedimiento Usado: Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si requieren adecuaciones o ajustes. — Responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento): Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación de mismo. Ejemplo: contratista, funcionario de carrera entre otros. |

6.1.4 Priorizar variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer la priorización de las mismas, con el fin de escoger solo las que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos.

Los criterios que se deben tener en cuenta en la priorización de variables son los siguientes:

- Relevantes: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Económicas: Aquellas que están disponibles a un costo razonable.
- Medibles: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano 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.

Para saber que variables se deben seleccionar, se propone elaborar un listado de cada una de las variables identificadas, organizar una base de datos en la que se pueda relacionar cada variable con los cinco criterios establecidos, por cada variable se asigna una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no la cumple. Posteriormente se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Como resultado de lo anterior, se contará con una lista de variables priorizadas las cuales serán objeto de levantamiento y análisis de la información para el desarrollo del ejercicio de caracterización

| | | |
|---|---|--------------------|
| <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 12 de 19 |

6.1.5 Mecanismos de recolección de información

En este paso de la caracterización se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de grupos de interés.

Los mecanismos de recolección de información más comunes, y que permiten brindar información útil para elegir el más adecuado de acuerdo con los objetivos de la caracterización son los siguientes:

- **Encuesta:** Son estudios observacionales, en los 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 definidos y dirigidos a la población objeto de estudio, se pueden realizar a través de diversos medios, como el Formato E4-01-F-02, que se utilizará como herramienta de caracterización de usuarios.
- **Información Recolectada en Puntos de Atención o Servicio al Ciudadano:** Esta fuente no solo debe limitarse al concepto de punto de servicio a los centros de atención presencial de la entidad, si no se puede extender a aquellos puntos de comunicación con los usuarios por los diferentes canales habilitados.
- **Buzones de Sugerencias:** se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, o grupo de interés hacia la organización con la que este se relaciona.
- **Registros Administrativos (Perfiles o expedientes):** Se refiere a los registros almacenados en los que se consigna la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad.
- **Grupos Focales:** Es una técnica cualitativa de estudio en la que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado sobre un tema particular o sobre un producto o servicio previo su lanzamiento oficial al público.
- **Experimentos de Usuarios:** Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador. Sencillamente a las personas objeto del estudio se les entrega un producto o servicio para que interactúen con él, sin ninguna intervención por parte de los organizadores, quienes se limitan a tomar nota de las observaciones que hacen del ejercicio.
- **Observación Directa:** Consiste en la simple observación de los grupos de interés durante la interacción con la entidad.

6.1.6 Automatizar la información y establecer Grupos o segmentos de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de intereses con características similares

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las de las variables, se recomienda 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, o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Una herramienta que facilita esta segmentación es la elaboración de histogramas para cada variable.

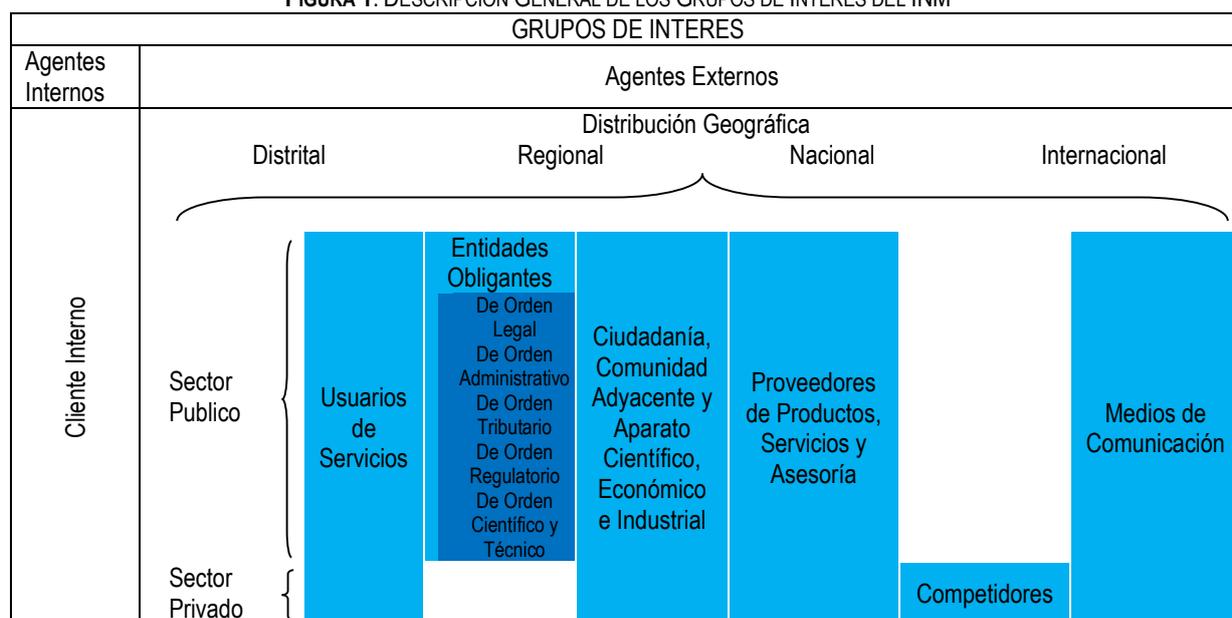
6.1.7 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance:

El último paso del ejercicio de caracterización de usuarios y grupos de interés, consiste en que el INM realice un proceso de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todos los colaboradores para facilitar la toma de decisiones y tener claro las personas a las que van dirigidos los productos y servicios que se prestan y así garantizar que se presten a satisfacción.

6.2 IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.

En la primera actividad de caracterización se debe examinar las diferentes actividades y procesos del INM, identificando en cada uno de ellos los diferentes grupos sociales, instituciones o usuarios con los que se tiene contacto o relación y que visiblemente afectan y son afectados por la Institución. Este ejercicio puede efectuarse a través de una lluvia de ideas entre los participantes de la caracterización para una posterior agrupación de los mismos según su naturaleza, o también se puede hacer uso del cuadro No. 1, identificando los Grupos de Interés que se ajustan a cada categoría ilustrada y listándolos de forma general o específica si se considera necesario.

FIGURA 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL INM



6.3 CLASIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.

Una vez se genere el listado de Grupos de Interés, han de evaluarse las variables de caracterización a emplear para cada uno de los agentes encontrados. En este proceso se debe tener en cuenta que la selección de las variables debe necesariamente estar sujeta a considerar en todo momento:

- La disponibilidad o facilidad de adquisición de información relacionada con la variable,
- La pertinencia de la variable según la naturaleza del Grupo de Interés
- La representatividad de la información que se obtendría al utilizar la variable.

Las variables de caracterización se pueden agrupar fundamentalmente para tres situaciones básicas:

- El Grupo de Interés pertenece a los Agentes Internos (Tipo I)
- El Grupo de Interés es externo y se rige como una organización, entidad o grupo social con relación formal entre sí (Tipo II).
- El Grupo de Interés es externo y se presenta como una comunidad de personas o grupo social sin relación formal entre sí, y es constituida por individuos que en mayor o menor grado pueden afectar o verse afectados por la Institución (Tipo III).

En cada situación, las variables de caracterización se clasifican de acuerdo a su tipología, donde la tipología más exterior es la que representa mayor accesibilidad en la información requerida por la variable (ver figura 1, 2 y 3, zonas de color rosa). A medida que se profundiza en las tipologías más internas, se entenderá que la información

es más compleja de obtener y requiere un esfuerzo mayor para su conocimiento. No obstante, el aumento de la complejidad en ningún momento significa que la información a obtener sea innecesaria, ya que a una mayor profundización hay una mayor comprensión del Grupo de Interés en cuanto a su comportamiento e intereses, y por lo tanto se incrementan las posibilidades de atender más efectivamente sus expectativas o necesidades.

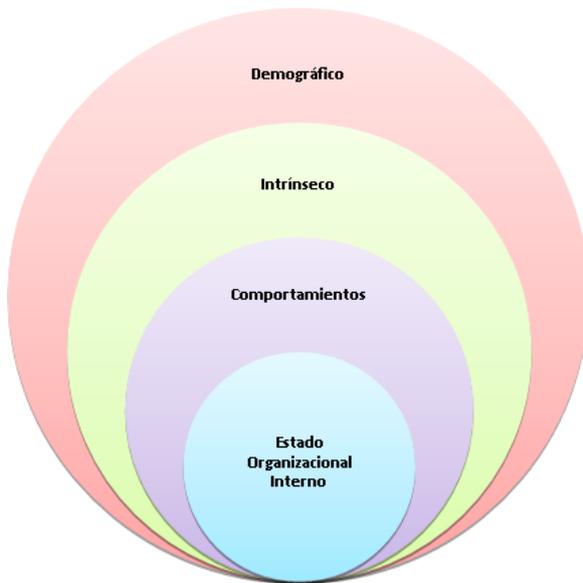


FIGURA 2. SITUACIÓN TIPO I



FIGURA 3. SITUACIÓN TIPO II

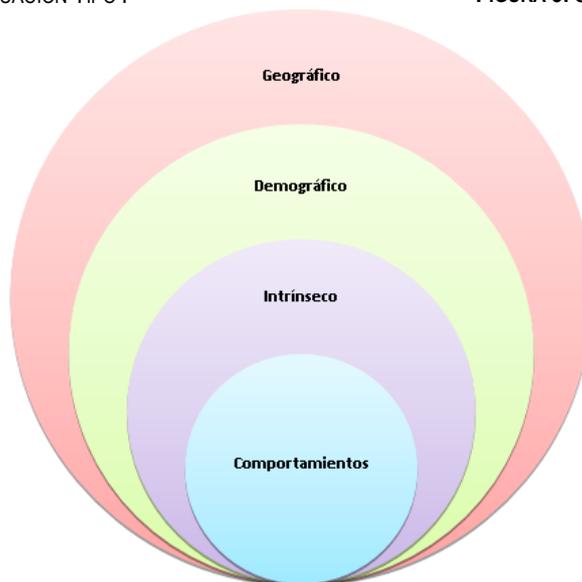


FIGURA 4. SITUACIÓN TIPO III

A continuación se presentan las diferentes variables de caracterización que se encuentran incluidas en cada tipología, para las 3 situaciones ilustradas anteriormente:

| | | |
|---|---|--------------------|
| <p>Instituto Nacional de Metrología de Colombia</p> | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 15 de 19 |

TABLA 3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

| TIPOLOGÍA DE LAS VARIABLES | SITUACIÓN TIPO I | SITUACIÓN TIPO II | SITUACIÓN TIPO III |
|------------------------------|---|--|--|
| Geográfico | | <u>Cobertura geográfica:</u> Alcance geográfico de la gestión del Grupo de Interés <u>Dispersión:</u> Cantidad de sucursales del Grupo de Interés <u>Ubicación principal:</u> Localidad donde se estableció la oficina principal del Grupo de Interés | <u>Ubicación:</u> Locación donde reside, trabaja y/o opera la Parte Interesada <u>Población:</u> Número de habitantes de la zona de influencia donde se presta el servicio. <u>Densidad poblacional:</u> Número de personas por área geográfica asistida <u>Clima:</u> Condiciones climáticas de la zona o la altitud de la ubicación de la Parte Interesada |
| Demográfico | <u>Edad:</u> Clasificar las Partes Interesadas según la edad. <u>Género:</u> Clasificar las Partes Interesadas según el género. <u>Tamaño familiar:</u> Clasificar las Partes Interesadas según el Número de integrantes del núcleo familiar. <u>Estado del ciclo familiar:</u> Etapa en la que la Parte Interesada se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar (estado civil, número de hijos, edad de los mismos, grado de dependencia). <u>Educación:</u> Máximo nivel de educación alcanzado por la Parte Interesada. <u>Ingresos:</u> Clasificar por rangos de montos de ingresos percibidos mensual o anualmente por las Partes Interesadas. <u>Lenguajes:</u> Los idiomas usados por las Partes Interesadas. <u>Vulnerabilidad:</u> Condiciones de Vulnerabilidad de las Partes Interesadas. <u>Estrato socioeconómico:</u> capacidad económica o estrato social de la Parte Interesada | | <u>Edad:</u> Clasificar las Partes Interesadas según la edad. <u>Género:</u> Clasificar las Partes Interesadas según el género. <u>Tamaño familiar:</u> Clasificar las Partes Interesadas según el Número de integrantes del núcleo familiar. <u>Estado del ciclo familiar:</u> Etapa en la que la Parte Interesada se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar (estado civil, número de hijos, edad de los mismos, grado de dependencia). <u>Ocupación:</u> Actividad a la que se dedica la Parte Interesada. <u>Educación:</u> Máximo nivel de educación alcanzado por la Parte Interesada. <u>Ingresos:</u> Clasificar por rangos de montos de ingresos percibidos mensual o anualmente por las Partes Interesadas. <u>Lenguajes:</u> Los idiomas usados por las Partes Interesadas. <u>Vulnerabilidad:</u> Condiciones de Vulnerabilidad de las Partes Interesadas. <u>Estrato socioeconómico:</u> capacidad económica o estrato social de la Parte Interesada |
| Tipología de la Organización | | <u>Origen del capital:</u> La fuente de los recursos que se hacen disponibles para la operación del Grupo de Interés (públicos, privados, mixto) <u>Tamaño de la entidad:</u> Número de servidores o empleados, monto de los ingresos (si aplica) del Grupo de Interés. | |

| TIPOLOGÍA DE LAS VARIABLES | SITUACIÓN TIPO I | SITUACIÓN TIPO II | SITUACIÓN TIPO III |
|-------------------------------|--|---|--|
| | | <p><u>Dependencia:</u> Existencia de una organización superior y rectora sobre el Grupo de Interés</p> <p><u>Industria:</u> Actividad económica y/o objeto social del Grupo de Interés</p> <p><u>Tipo de cliente:</u> Los clientes/usuarios atendidos por el Grupo de Interés</p> | |
| Intrínseco | <p><u>Intereses:</u> Actividades que la Parte Interesada frecuenta.</p> <p><u>Conocimientos:</u> Nivel de conocimiento de los servicios de la entidad.</p> | | <p><u>Intereses:</u> Actividades que la Parte Interesada frecuenta.</p> <p><u>Lugares de encuentro:</u> Lugares físicos o virtuales frecuentados por las Partes Interesadas</p> <p><u>Acceso a canales:</u> Disponibilidad de acceso de las Partes Interesadas a canales de comunicación.</p> <p><u>Uso de canales:</u> Nivel de uso de los canales de comunicación disponibles.</p> <p><u>Conocimientos:</u> Nivel de conocimiento de los servicios de la entidad.</p> |
| Comportamiento | <p><u>Beneficios, Necesidades y Expectativas Buscados:</u> requerimiento, producto o servicio o atributos del mismo que la Parte Interesada espera y valora de forma razonable.</p> <p><u>Eventos:</u> Situaciones que generan la necesidad u ocasión de interactuar con las partes interesadas.</p> | <p><u>Cultura organizacional:</u> se entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores que caracteriza al grupo humano que pertenece al Grupo de Interés.</p> <p><u>Procedimiento usado:</u> mecanismo empleado por el Grupo de Interés, para iniciar y sostener contacto con la Institución.</p> <p><u>Gestor procedimiento:</u> aquella persona responsable y/o presente durante el contacto con la Institución.</p> <p><u>Toma de decisiones:</u> Grado de centralización en la toma de decisiones por parte del Grupo de Interés</p> <p><u>Beneficios, Necesidades y Expectativas Buscados:</u> requerimiento, producto o atributos del mismo que el Grupo de Interés espera y valora de forma razonable.</p> | <p><u>Niveles de uso:</u> La frecuencia con que la Parte Interesada sostiene intercambios con la entidad</p> <p><u>Estatus del usuario:</u> El estado de la Parte Interesada como con motivo de su contacto frecuente o inusual con la entidad.</p> <p><u>Beneficios, Necesidades y Expectativas Buscados:</u> requerimiento, producto o servicio o atributos del mismo que la Parte Interesada espera y valora de forma razonable.</p> <p><u>Eventos:</u> Situaciones que generan la necesidad u ocasión de interactuar con las partes interesadas.</p> |
| Estado Organizacional Interno | <p><u>Dependencia o Área de Trabajo:</u> Distribución del recurso humano según la dependencia.</p> <p><u>Nivel Profesional y de Formación:</u> Distribución del recurso humano según su</p> | <p><u>Nivel de Quejas y Reclamos:</u> balance de quejas y reclamos de los Grupos de Interés canalizados en la institución</p> <p><u>Evaluación de Proveedores:</u> Balance del desempeño de proveedores.</p> | <p><u>Nivel de Quejas y Reclamos:</u> balance de quejas y reclamos de los Grupos de Interés canalizados en la institución</p> |

| | | |
|--|---|--------------------|
| | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 17 de 19 |

| TIPOLOGÍA DE LAS VARIABLES | SITUACIÓN TIPO I | SITUACIÓN TIPO II | SITUACIÓN TIPO III |
|----------------------------|--|-------------------|--------------------|
| | formación profesional. <u>Años de Experiencia:</u> Distribución del recurso humano según sus años de experiencia profesional. <u>Nivel de Riesgo Ocupacional:</u> Distribución del recurso humano según el nivel de exposición a Riesgos Ocupacionales. <u>Nivel de Accidentalidad:</u> número de accidentes promedio o al mes que suceden en la Institución. <u>Nivel de Exposición a Enfermedad Profesional:</u> número de casos promedio o al mes que suceden en la Institución. <u>Nivel de Satisfacción Laboral:</u> índice de satisfacción del recurso humano en la institución. | | |

Una vez se seleccionen las variables adecuadas se debe recurrir a todas las fuentes de información disponibles para la aplicación de las mismas, donde la información recolectada deberá proporcionar un perfil de mayor claridad acerca de las características, comportamiento y en especial de los beneficios, necesidades y expectativas de los Grupos de Interés. Para ello la Institución puede soportarse en:

- Encuestas de Satisfacción
- Reportes de Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Consultas directas a Grupos de Interés
- Información de Retroalimentación de los Procesos de Rendición de Cuentas
- Registros internos de recurso humano.
- Registros de evaluaciones de proveedores por parte de contratación.

6.4 PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Concluyendo exitosamente el anterior proceso de clasificación y recolección de datos se obtiene al final un panorama de los Grupos de Interés que sirve como insumo para la toma de decisiones en la intervención de los procesos y los productos. Sin embargo este último ejercicio no siempre podrá desarrollarse satisfactoriamente ya que es probable que para algunos Grupos de Interés haya ausencia de datos para definir las variables.

Es así como se demuestra la importancia del proceso de clasificación, ya que no solamente conduce a necesidades de intervención sino que permite apreciar las necesidades de adquisición de información para los grupos de interés que se desconocen parcial o totalmente.

De cualquier forma, sin importar el caso que llegue a presentarse, la selección de los Grupos de Interés de mayor relevancia se realizara a través de un proceso de priorización fundamentado en la relación influencia – afectación, donde los que presenten mayor influencia y afectación son aquellos Grupos de Interés que requieren mayor

| | | |
|--|---|--------------------|
| | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 18 de 19 |

atención para la definición de Acciones de Mejora o Inicio de Actividades de Consulta de sus Expectativas y Necesidades.

FIGURA 5. CUADRO DE PRIORIZACIÓN SEGÚN EL GRADO DE INFLUENCIA Y AFECTACIÓN.

| | | Nivel de Influencia sobre el INM | |
|------------------------------|------|---|--|
| | | Bajo | Alto |
| Grado de Dependencia del INM | Alto | Tratamiento Justo: Honrar los compromisos con estos grupos de Interés según las políticas de la compañía, la reglamentación y las normas de la industria; de lo contrario tratar de mantener a los grupos de interés satisfechos dentro de los límites de una relación costo - beneficio equilibrada | Amenazas y Oportunidad Estratégica: Invertir en los procesos de relación para comprender las inquietudes y desarrollar soluciones |
| | Bajo | Baja Prioridad: Ofrecer acceso a los canales generales de información y retroalimentación | Mantener Participación e Información: Asegurar un equilibrio entre las inquietudes de los grupos de interés de alto nivel de influencia y las personas afectadas por las decisiones |

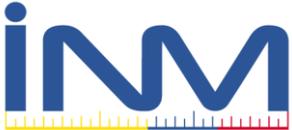
En la figura 5, se ilustran las distintas formas de tratamiento según la zona de prioridad, donde cada zona se valora para de acuerdo a los tres ejes principales de responsabilidad social Económico, Social y Ambiental. Por ejemplo, si uno de los Grupos de Interés identificados afecta o se ve afectado significativamente en los tres ejes de RS, recibe una valoración de 1 punto para cada uno de los ejes y tendría que ubicarse en la zona roja del Cuadro 3; si en caso contrario no afecta ni se ve afectado significativamente en los tres ejes de RS se asigna un valor de 0 puntos para cada uno de los ejes y tendría que ubicarse en la zona azul del Cuadro 3.

Al final del ejercicio para el Grupo de Interés en observación, deberá obtenerse valoración en los ejes económico, social y ambiental, tanto en afectación como en influencia, donde la sumatoria de todos los datos indicará el nivel de prioridad en la atención del citado agente.

Considerando que la puntuación total en influencia o afectación puede alcanzar valores entre 0 y 3, se encuentra que es posible obtener clasificaciones intermedias que se hallan más cerca o lejos de las regiones altas o bajas de influencia o afectación. Para resolver esta situación, los datos intermedios de influencia o afectación que tengan un total de 1 o 2 se sitúan en las zonas donde se combinan los colores, identificando los grupos que se aproximan a las clasificaciones altas con un signo “+”:

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- E4-01-F-02 Caracterización de usuarios
- E4-01-D-01 Trato digno
- E4-01-D-02 Protocolo de servicio al ciudadano
- E4-01-D-03 Modelo de atención al ciudadano
- E4-01-P-01 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (pqrsd)
- E4-01-P-02 Medición de la satisfacción del cliente
- E4-01-P-03 Protocolo de atención al ciudadano
- E4-01-F-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- E4-01-F-03 Encuesta de Conocimiento de Servicios
- E4-01-F-04 Evaluación de servicios de calibración, ensayo y materiales de referencia
- E4-01-F-05 Evaluación de Servicios de Capacitación
- E4-01-F-06 Evaluación de Clientes Externos
- E4-01-F-07 Evaluación de Clientes Internos

| | | |
|---|---|--------------------|
|  Instituto Nacional de Metrología de Colombia | PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | Código: E4-01-I-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 19 de 19 |

- E4-01-F-09 Evaluación de Servicios de CI-EA
- E4-01-F-10 Evaluación de Servicios de Asistencia Técnica