

	PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u>	Código: MPEE0110P Versión: 03 CPT: Público
---	---	--

Objetivo

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para su relacionamiento y medición de la satisfacción y/o percepción.

Alcance

El procedimiento inicia con la definición de la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés y termina con el establecimiento de acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPEE0502P Mejoramiento continuo.

Términos y definiciones

1. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS: Herramienta que identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la Empresa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos o características similares y a partir de allí gestionar acciones.
2. GERENTES PÚBLICOS: Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Directores y Jefes de Oficina.
3. GRUPOS DE INTERÉS: Conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial.

Políticas de Operación

1. La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos define los lineamientos para la Caracterización de Grupos de Interés.
2. La actualización de la Caracterización de Grupos de Interés debe realizarse previamente a la formulación o actualización del Plan General Estratégico.
3. El horizonte de la Caracterización de Grupos de Interés será mínimo de 4 años y su vigencia se encuentra condicionada a la aprobación del nuevo Plan General Estratégico.
4. La Caracterización de Grupos de Interés debe atender los requerimientos normativos, los requisitos de las normas técnicas y otros definidos por la empresa.
5. La Caracterización de Grupos de Interés debe comprender como mínimo la definición y clasificación de cada grupo de interés con la definición de las variables priorizadas, lo cual se documentará en el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y Documento Soporte Caracterización Grupos de interés.
6. La Caracterización de Grupos de Interés debe tener como insumo: Contexto de procesos, medición de la satisfacción y percepción de los grupos de interés, Resultados de PQR's, Rendición de cuentas, documentos de diagnóstico y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Sistema Único de Gestión, entre otras evidencias vitales para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés.
7. La aprobación de la Caracterización de Grupos de Interés se realizará en el marco de la aprobación del Plan General Estratégico, según lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.
8. La Caracterización de Grupos de Interés será insumo para la formulación o actualización del Plan General Estratégico y para la definición del análisis de contexto de los procesos de la Empresa.
9. Las áreas líderes de grupos de interés se encuentran definidas en la Caracterización de Grupos de Interés.
10. El relacionamiento de Grupos de Interés se gestiona de manera anual a través de la implementación de las actividades del componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definidas a partir de los mecanismos identificados en el formato MPEE0307F01 Caracterización Grupos de interés, atendiendo lo establecido en la estrategia de Rendición de Cuentas.
11. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés se realizará con periodicidad anual.
12. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés debe evaluar como mínimo la satisfacción de las necesidades y expectativas por parte de los grupos de interés, así como la gestión institucional.

Código: MPFD0802F02 Versión:02	Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada	Página 1 de 13
-----------------------------------	---	----------------

	PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u>	Código: MPEE0110P Versión: 03 CPT: Público
---	---	--

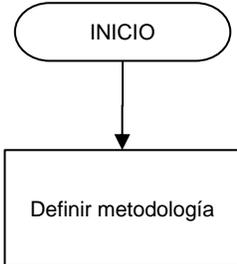
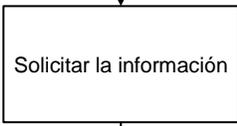
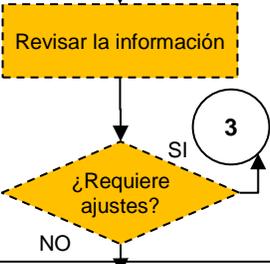
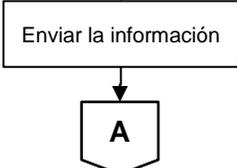
13. La Alta Dirección define si se requiere apoyo externo para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés en el marco de lo establecido en el Plan General Estratégico vigente. En caso afirmativo, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos acompañará la medición atendiendo los lineamientos del presente procedimiento.
14. La medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés debe incluir el diligenciamiento del formato MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta, con el fin de incorporar los lineamientos que se deben seguir para que los resultados sean comparables.
 Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés deben ser analizados con el fin de determinar la viabilidad de formular acciones de mejora para el cierre de brechas. La formulación de acciones de mejora se determinará en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0502P Mejoramiento Continuo.

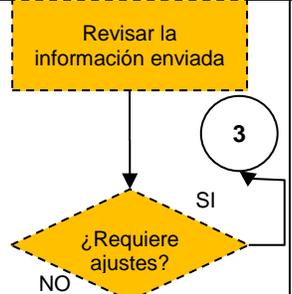
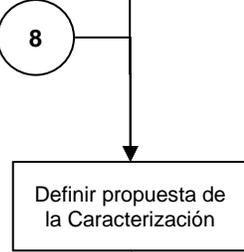
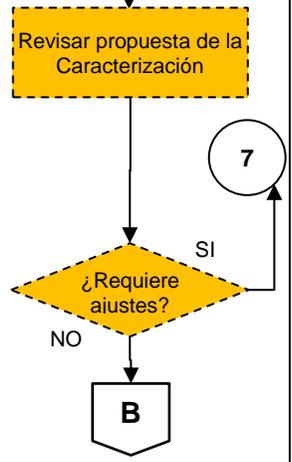
Documentos de soporte

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFD0801F01	Memorando Interno	2, 5, 9, 10, 24, 27, 34, 35	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	15, 23, 30	EAAB-ESP
MPFD0801F07	Plantilla Power Point	14, 16, 18, 19, 29, 31	EAAB-ESP
MPFD0801F09	Certificación	17, 19, 32	EAAB-ESP
MPEC0101F02	Ficha de solicitud comunicación interna	11, 21, 33	EAAB-ESP
MPEE0110F01	Caracterización Grupos de interés	1, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23	EAAB-ESP
MPEE0110F02	Ficha técnica de encuesta	28	EAAB-ESP
MPFD0801F08	Informe	29	EAAB-ESP
MPEE0102P	Formulación Plan General Estratégico	18, 19	EAAB-ESP
MPEE0502P	Mejoramiento continuo	36	EAAB-ESP
MPEC0101P	Comunicación interna	11, 21, 33	EAAB-ESP
MPEC0301P	Actualización y publicación de información en el portal web e intranet	20	EAAB-ESP
MPEE0404P	Revisión por la dirección	31, 32	EAAB-ESP
MPEE0109F01	Plan de acción y Cronograma	22	EAAB-ESP
MPEE0502F02	Plan de Mejoramiento	36	EAAB-ESP
No aplica	Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	1, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 19	EAAB-ESP
No aplica	Piezas de divulgación	21, 33	EAAB-ESP

	PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u>	Código: MPEE0110P Versión: 03 CPT: Público
---	---	--

Actividades

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Define la metodología para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través del formato y estructura del documento soporte, validando los requisitos y requerimientos normativos a tener en cuenta, según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
2		Solicita la información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés mediante memorando interno a las áreas líderes de grupos de interés y áreas relacionadas, indicando tiempos, forma de presentación y entrega de los insumos y demás aspectos que se consideren necesarios, según lo establecido en la política de operación No. 6.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3		Prepara la información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, de acuerdo con los lineamientos definidos.	Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés	Profesionales delegados de Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés
4		Revisa la información relevante para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, de acuerdo con los lineamientos definidos.	Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos
5		Envía la información relevante para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión. La información enviada se considerará como información	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
		<p>revisada y aprobada por el Gerente Público.</p> <p>La información debe ser enviada en formato editable (Word) y las tablas y gráficas en formato Excel.</p>	<p>Información para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés</p>	
6		<p>Revisa la información enviada por los Gerentes Públicos para la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, que atienda los lineamientos metodológicos solicitados.</p> <p>En el caso que requiera ajustes, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos envía las observaciones mediante correo electrónico.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
7		<p>Define propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta la información enviada y atendiendo lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6.</p>	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
8		<p>Revisa propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Correo electrónico</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>



**PROCEDIMIENTO:
CARACTERIZACIÓN Y
MEDICIÓN DE GRUPOS DE
INTERÉS**

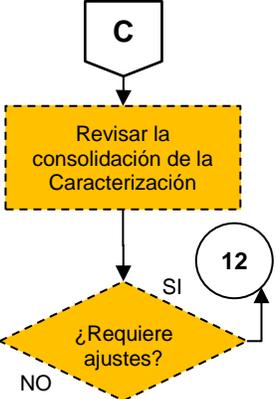
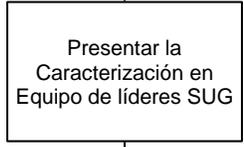
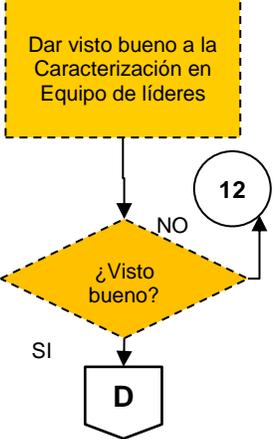
Proceso: Direccionamiento
Estratégico y Planeación
Subproceso: Planeación de la
gestión empresarial

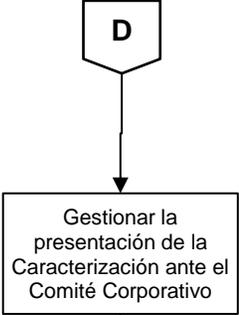
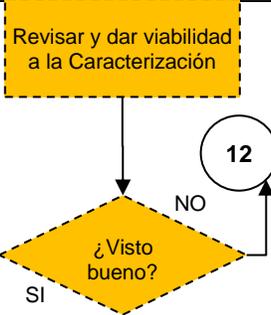
Código: MPEE0110P

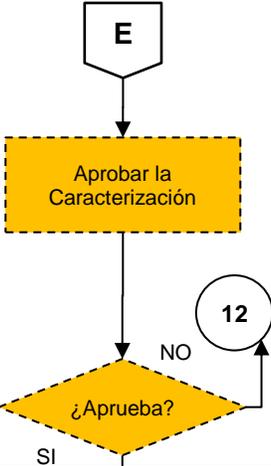
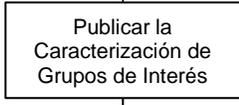
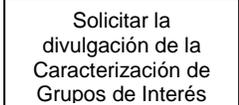
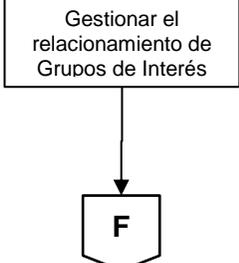
Versión: 03

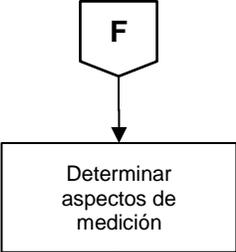
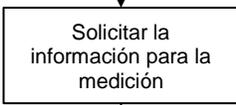
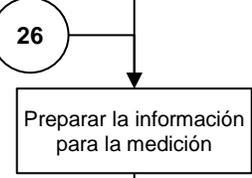
CPT: Público

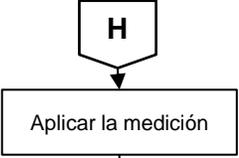
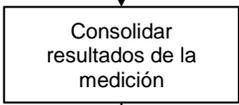
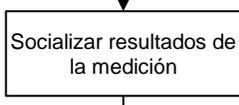
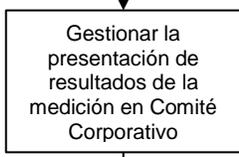
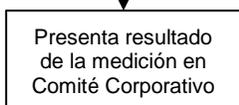
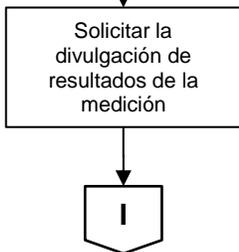
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
9		Solicita la retroalimentación de la propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, mediante memorando interno o correo electrónico a los gerentes corporativos.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
10		Envía retroalimentación de la propuesta de la actualización de la Caracterización de Grupos de Interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control para revisión.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés
11		Solicita el diseño de la carátula del documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés, según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
12		Consolida la Caracterización Grupos de interés.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
13		<p>Revisa la consolidación de la Caracterización Grupos de interés, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
14		<p>Presenta la Caracterización de Grupos de Interés en el Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG para su visto bueno.</p>	<p>MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés</p> <p>MPFD0801F07 Plantilla Power Point</p> <p>Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
15		<p>Da visto bueno a la Caracterización de Grupos de Interés en el Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG para aprobación ante las instancias correspondientes, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	<p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria</p>	<p>Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG</p>

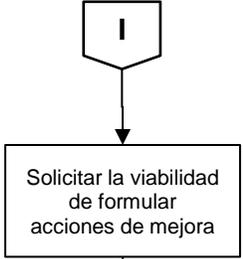
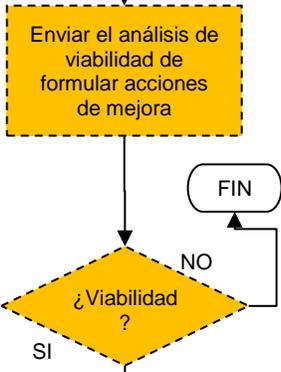
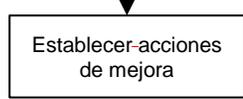
#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
16		Gestiona la presentación de la Caracterización de Grupos de Interés ante el Comité Corporativo para su viabilidad.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
17		Revisa y da viabilidad a la Caracterización de Grupos de Interés, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lineamientos metodológicos del formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés. • Cumplimiento de lineamientos metodológicos según lo establecido en las políticas de operación No. 4, 5 y 6. 	MPFD0801F09 Certificación	Comité Corporativo
18		Gestiona la presentación de la Caracterización de Grupos de Interés ante las instancias correspondientes para la aprobación, según lo establecido en la política de operación No. 7, en el marco del Plan General Estratégico, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.	MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
19		Aprueba la Caracterización de Grupos de Interés, según lo establecido en la política de operación No. 7, en el marco del Plan General Estratégico, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico.	MPFD0801F09 Certificación MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés MPFD0801F07 Plantilla Power Point Documento Soporte Caracterización de Grupos de Interés	Junta Directiva
20		Publica el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y el documento soporte de la Caracterización de Grupos de Interés en la página web, según el procedimiento "MPEC0301P Actualización y publicación de información en el portal web e intranet".	Página web Transparencia y Acceso a la Información Pública	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
21		Solicita la divulgación de la Caracterización de Grupos de Interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna Piezas de divulgación	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
22		Gestiona el relacionamiento de Grupos de Interés a través de la implementación de las actividades del componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definidas a partir de los mecanismos identificados en el formato MPEE0307F01 Caracterización Grupos de interés, atendiendo lo establecido en la estrategia de Rendición de Cuentas.	MPEE0109F01 Plan de acción y Cronograma Aplicativo Archer PAAC Documento Estrategia de Rendición de Cuentas	Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
23		<p>Determina aspectos de medición, teniendo en cuenta el análisis de los resultados anteriores de la aplicación de los mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés y el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés, con el fin de evaluar la necesidad de incluir nuevos aspectos de medición, atendiendo lo establecido en la política operación No. 12.</p>	<p>MPFD0801F05 Ayuda de Memoria</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
24		<p>Solicita la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés mediante memorando interno o correo electrónico a las áreas líderes de grupos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos a tener en cuenta en la medición. • Universo. • Muestra. • Mecanismo sugerido de medición. • Bases de datos. 	<p>MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico</p>	<p>Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
25		<p>Prepara la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos definidos y atendiendo lo establecido en la política operación No. 12.</p>	<p>Información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés</p>	<p>Profesionales delegados de Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés</p>
26		<p>Revisa la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos definidos y atendiendo lo establecido en la política operación No. 12.</p>	<p>Información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés</p>	<p>Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés</p>
27		<p>Envía la información para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico</p>	<p>Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés Profesionales delegados de Gerentes Públicos de las Áreas líderes de grupos de interés</p>

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
28		Aplica el mecanismo de medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés, según lo planificado en el formato MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta.	MPEE0110F02 Ficha técnica de encuesta	Apoyo externo
29		Consolida resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés.	MPFD0801F07 Plantilla Power Point MPFD0801F08 Informe	Apoyo externo
30		Socializa resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés a las áreas líderes de grupos de interés, así como propuesta de acciones de cierre de brechas sugeridas.	MPFD0801F05 Ayuda de Memoria	Apoyo externo Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
31		Gestiona la presentación de los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés ante el Comité Corporativo, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPEE0404P Revisión por la dirección.	MPFD0801F07 Plantilla Power Point Correo electrónico	Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
32		Presenta los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés ante el Comité Corporativo, teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento MPEE0404P Revisión por la dirección.	MPFD0801F09 Certificación	Apoyo externo Gerente Corporativo Nivel 04 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
33		Solicita la divulgación de los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés a través de correo informativo, cartelera virtual e intranet según el procedimiento "MPEC0101P Comunicación interna".	MPEC0101F02 Ficha de solicitud comunicación interna Piezas de divulgación	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

	<p align="center">PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 03</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	---	---

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
34		Solicita la viabilidad de formular acciones de mejora para el cierre de brechas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, mediante memorando interno o correo electrónico a las áreas líderes de grupos de interés.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Director Técnico Nivel 08 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos
35		Envía el análisis de la viabilidad de formular acciones de mejora para el cierre de brechas de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, relacionando las acciones que se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión, a través de memorando interno o correo electrónico a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.	MPFD0801F01 Memorando Interno Correo electrónico	Áreas líderes de grupos de interés Gerentes Públicos
36		Establece acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del mecanismo de medición, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0502P Mejoramiento continuo, en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión.	MPEE0502F02 Plan de Mejoramiento	Gerentes Públicos Áreas líderes de grupos de interés

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
18/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio a formato nuevo de procedimiento. • Cambio nombre de procedimiento. • Cambio de subproceso. 	01
23/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación responsable a Comité Corporativo, de acuerdo con la resolución 0813 de 26 de agosto de 2022. 	02
09/05/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustó redacción en las actividades No. 14 y 15 en lo referente al Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG, según lo estipulado en la Resolución 0025 de 2023. 	03

Código: MPFD0802F02 Versión:02	Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada	Página 11 de 13
-----------------------------------	---	-----------------

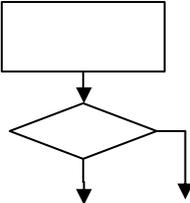
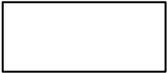
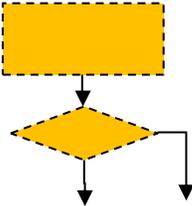
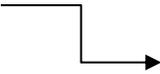
	<p align="center">PROCEDIMIENTO: CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</p> <p align="center">Proceso: <u>Direccionamiento Estratégico y Planeación</u> Subproceso: <u>Planeación de la gestión empresarial</u></p>	<p align="right">Código: MPEE0110P</p> <p align="right">Versión: 03</p> <p align="right">CPT: Público</p>
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustó redacción en la política de operación No. 5 y actividades No. 12 y 13 aclarando que la documentación se realizar en el formato MPEE0110F01 Caracterización Grupos de interés y Documento Soporte Caracterización Grupos de interés. • Se ajustó redacción en la política de operación No. 13, aclarando que la Alta Dirección define si se requiere apoyo externo para la medición de la satisfacción de usuarios y percepción de grupos de interés. • Se ajustó redacción en la política de operación No. 15 y se incorporaran actividades No. 34, 35 y 36, aclarando que la formulación de acciones de mejora se determinará en el caso que las acciones no se encuentren identificadas en otros mecanismos o herramientas de gestión, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPC0202P Mejoramiento Continuo. • Se elimina el registro MPFD0801F07 Plantilla Power Point en las actividades No 7, 8, 10, 12 y 13, teniendo en cuenta lo establecido en la política de operación No. 5. 	
--	--	--

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p align="center">KELLY CHARLOT GÓMEZ PRIETO Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>	<p align="center">REDY ADOLFO LÓPEZ LÓPEZ Director de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>	<p align="center">REDY ADOLFO LÓPEZ LÓPEZ Director de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>
<p align="center">Fecha: 24/04/2023</p>	<p align="center">Fecha: 24/04/2023</p>	<p align="center">Fecha: 09/05/2023</p>

Anexo símbolos del flujo

Simbolo	Descripción
	Indica dentro de una actividad, la iniciación y terminación del flujo en un procedimiento
	Actividad con decisión: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento y define toma de decisiones frente a alguna clasificación o tipificación. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.
	Actividad: Simboliza una actividad o tarea que se desarrolla dentro de un procedimiento.
	Control con decisión: Simboliza una actividad que tiene características de control y define toma de decisiones de aceptación y rechazo con forme a la verificación descrita en el control. Siempre se desprenderán dos o más caminos de decisión.
	Control: Simboliza una actividad que tiene características de control y no deriva en decisiones de aceptación y rechazo.
	Conector de actividad: Representa una conexión o enlace de la secuencia del procedimiento cuando se requiera saltos entre actividades y mejoren la representación gráfica del flujo de información. El conector de salida deberá llevar el número de la actividad a la cual salta. El conector de llegada deberá llevar el número de la actividad del cual viene.
	Flecha de conexión: Simbolo que conecta las actividades, señalando el orden y secuencia en que se deben ejecutar.
	Conector de Página: Simbolo que conecta el flujo de actividades entre páginas del procedimiento.