



Procedimiento

Administración del directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas



Contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance.....	2
3.	Productos esperados.....	2
4.	Condiciones especiales del procedimiento.....	2
5.	Términos y definiciones.....	3
6.	Definición del procedimiento	5
7.	Documento referente	12
8.	Datos de elaboración y control de cambios	12

1. Objetivo

Administrar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas de la Unidad Administrativa Especial Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF), mediante la identificación, consolidación, actualización y consulta controlada de su información, para fortalecer el servicio al ciudadano, la participación y la transparencia institucional.

2. Alcance

Inicia con la definición de los lineamientos para construir y administrar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas de la URF y finaliza con la actualización, revisión y mantenimiento periódico de la información registrada; comprende la identificación, consolidación, validación y administración de los registros para su uso y control por parte del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, así como la consulta controlada de la información y el envío de comunicaciones oficiales masivas.

3. Productos esperados

- Directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas actualizado, validado y administrado por el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor.
- Comunicaciones oficiales enviadas a los grupos de valor y partes interesadas.

4. Condiciones especiales del procedimiento

- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, en adelante RCGV es el administrador institucional del directorio de grupos de valor y partes interesadas y está encargado de liderar la definición de los lineamientos y las actividades relacionadas con su actualización y administración.
- Los procesos institucionales deben participar activamente en la actualización de la información registrada en el directorio de grupos de valor y partes interesadas, a partir de los lineamientos emitidos por el proceso de RCGV.
- Los registros de asistencia derivados de eventos, mesas de trabajo y demás espacios de participación desarrollados con grupos de valor y partes

interesadas, son un insumo para la actualización del directorio. Esta información debe ser remitida oportunamente por los equipos de trabajo responsables de dichas actividades.

- La caracterización de grupos de valor y partes interesadas es un insumo fundamental para la construcción, administración y actualización del directorio institucional y para la definición de los campos, categorías y demás elementos que conforman la estructura de la información gestionada en este.
- La información registrada en el directorio es tratada conforme a los lineamientos establecidos en la política de protección de datos personales de la URF y demás normas que regulen la materia.
- La actualización del directorio es una actividad permanente. La administración, consulta, actualización y control de la información se realiza mediante el aplicativo institucional dispuesto por la URF y está a cargo del proceso de RCGV, de acuerdo con los roles y permisos definidos para su gestión.

5. Términos y definiciones

- **Actualización proactiva:** son ejercicios de actualización de la información dispuesta en el directorio de grupos de valor y partes interesadas que se realizan de manera oficiosa por parte de los servidores de la URF.
- **Actualización reactiva:** son ejercicios de actualización de la información dispuesta en el directorio de grupos de valor y partes interesadas que se realizan por solicitud del proceso de RCGV.
- **Ciudadano:** destinatario de bienes y servicios dentro del Estado Social de Derecho.
- **Directorio:** lista de personas u organizaciones ordenada sistemáticamente y según las variables de segmentación priorizadas por la URF, que facilita la identificación y localización de estos.
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la URF.



- **Partes interesadas:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la URF.



6. Definición del procedimiento

Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
a). Construcción y/o actualización del directorio							
1	Proponer lineamientos para la construcción y actualización del directorio	Anual	2 horas		Asesor del proceso de RCGV	Una vez analizado el contexto, necesidades de ajuste y demás elementos necesarios, se deben proponer y presentar los lineamientos para la actualización del directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas, de acuerdo con las necesidades institucionales y lineamientos de la alta dirección.	Correo electrónico - concepto
2	Participar en la discusión y estructuración de los lineamientos	Anual	8 horas		Asesor del proceso y técnico administrativo Líderes de proceso y equipos de trabajo	El asesor realiza mesas de trabajo con los líderes de proceso y equipos de trabajo para discutir y estructurar los lineamientos.	Listados de asistencia a mesas de trabajo – Correo electrónico
3	Aprobar los lineamientos de construcción y actualización del directorio	Anual	1 hora		Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional	Aprobar los lineamientos de construcción y actualización del directorio de grupos de valor y partes interesadas. Nota: la subdirectora presente observaciones sobre los lineamientos definidos, se	Correo electrónico



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
					realizarán los ajustes correspondientes.	
4	Socializar los lineamientos	Anual	1 hora	Técnico administrativo Proceso Gestión de Comunicaciones	Socializar los lineamientos de modificación, actualización y el directorio de grupos de valor y partes interesadas con todos los servidores de las Unidad.	Presentación, listado de asistencia, piezas graficas
5	Actualizar el directorio institucional	Según la necesidad	24 horas	Técnico Administrativo	De acuerdo con los lineamientos definidos, se adelanta el proceso de actualización del directorio; si la actualización corresponde a proactiva, continuar en la actividad No. 06; si corresponde a reactiva continuar en la actividad No. 08.	Registro auditoría aplicativo directorio
b). Actualización proactiva						
6	Identificar datos que se deben ajustar	Semanal	4 horas	Técnico administrativo Procesos institucionales	Cuando se identifiquen datos que requieran ajustes, ya sea por parte del responsable del directorio institucional o por cualquier servidor que evidencie una novedad o necesidad de actualización, se deberá informar al responsable de la administración del directorio para realizar la actualización correspondiente en el aplicativo del directorio institucional.	Registro auditoría aplicativo directorio



Actividad		Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
7	Actualizar el directorio institucional	Semanal	4 horas		Técnico administrativo	Incluir y/o modificar la información recibida por cada proceso o la consolidada de manera oficiosa por el proceso de RCGV.	Registro auditoría aplicativo directorio
c). Actualización reactiva							
8	Revisar la información e identificar aspectos a actualizar	Según la necesidad	8 horas		Técnico administrativo	Revisar la información para identificar para requerirla posteriormente a los procesos institucionales. Nota: La actualización reactiva se efectúa a partir de las novedades, cambios o requerimientos reportados por los demás procesos institucionales, en el marco de su participación en la gestión y actualización de la información del directorio.	Registro auditoría aplicativo directorio
9	Solicitar la información a actualizar al proceso responsable	Según la necesidad	2 horas		Técnico administrativo	Solicitar la información a actualizar al proceso responsable mediante correo electrónico.	Correo electrónico
10	Remitir información al administrador para actualización del directorio	Según la necesidad	1 hora		Líderes de proceso y equipos de trabajo	La información que se identifica para actualizar dentro del directorio se remite al técnico del proceso para realizar los ajustes correspondientes. .	Correo electrónico o mecanismo de remisión definido por el administrador del directorio



Actividad		Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
11	Ajustar la información en el directorio	Semestral	Según la necesidad		Técnico administrativo - Proceso de RCGV	El técnico responsable del directorio debe ajustar la información dentro del mismo	Aplicativo directorio institucional actualizado
d). Gestión de correos masivos							
12	Solicitar el envío de comunicación masiva	Según solicitud	1 hora		Procesos institucionales	Los procesos institucionales solicitan al proceso de RCGV el envío de comunicaciones masivas, suministrando la información requerida en la tabla o mecanismo dispuesto para tal fin, incluyendo como mínimo: asunto de la comunicación, contenido o pieza comunicativa, fecha prevista de envío, población o grupo de destinatarios, criterios de segmentación y demás información necesaria para realizar el envío. Cuando el proceso solicitante disponga de una base de datos o listado de destinatarios, debe remitirlo junto con la solicitud.	Correo electrónico
13	Gestionar y consolidar los destinatarios para el envío	Según solicitud	4 horas		Técnico administrativo	Recibir y revisar la solicitud de envío de correo masivo. Cuando el área solicitante suministre directamente la base de datos o listado de correos electrónicos, se valida la	Base de destinatarios validada y consolidada para envío



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
					información recibida y se prepara el envío de la comunicación. Cuando se requiera identificar los destinatarios a partir del directorio institucional, el equipo de RCGV consulta el directorio, identifica los contactos que cumplen con los criterios definidos y consolida los correos electrónicos requeridos para el envío. Adicionalmente, se verifica si los contactos suministrados o identificados se encuentran registrados en el directorio institucional; en caso de identificar información nueva o faltante, esta se incorpora o actualiza en el directorio, contribuyendo a mantener una base de datos completa, confiable y actualizada.	
14	Enviar comunicación masiva	Según solicitud	2 horas	Técnico Administrativo	Enviar la comunicación utilizando la base de destinatarios suministrada por el área solicitante, los contactos identificados en el directorio institucional o la totalidad de los registros del directorio cuando se requiera una difusión general.	Correo masivo enviados mediante el buzón de atención al usuario



Actividad	Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas	
e). Consulta de datos							
15	Solicitar consulta de datos	Según solicitud	1 hora		Procesos institucionales	Los servidores que requieran acceso al aplicativo del directorio deben solicitar autorización mediante correo electrónico dirigido al buzón atencionalusuario@urf.gov.co . En la solicitud deberán indicar la información básica necesaria para gestionar el acceso, como el proceso al que pertenecen, la finalidad de la consulta y, cuando aplique, el perfil o tipo de información que requieren consultar y la fecha de vigencia del permiso.	Correo electrónico
16	Validar la solicitud de acuerdo con las tablas de control de acceso	Según solicitud	2 horas		Técnico Administrativo	Revisar la solicitud de acceso y validar la información suministrada frente a las tablas de control de acceso establecidas para el aplicativo, verificando que el usuario, dependencia, perfil solicitado y nivel de acceso sean acordes con las funciones y necesidades requeridas.	Solicitud validada y perfil de acceso identificado.
17	Conceder o denegar permisos de	Según solicitud	1 hora		Técnico Administrativo	Otorgar permisos de consulta en el aplicativo cuando la solicitud cumpla los criterios definidos en las tablas de control de acceso.	Registro auditoría aplicativo directorio



Actividad		Periodicidad	Tiempo estimado actividad	PC	Responsable	Descripción	Salidas
	consulta en el aplicativo					Si no los cumple, se debe denegar la solicitud e informar al solicitante las razones correspondientes.	
18	Quitar permisos de acceso al directorio	Según solicitud	1 hora		Técnico Administrativo	Retirar los permisos de consulta al aplicativo a los servidores que ya no requieran acceso, de acuerdo con las novedades informadas por los procesos o con la finalización del periodo autorizado, realizando la actualización correspondiente en el aplicativo.	Registro auditoría aplicativo directorio
19	Realizar seguimiento a los permisos	Según solicitud	1 hora		Técnico Administrativo	Realizar seguimiento mensual a los permisos de consulta otorgados, verificando que los accesos se encuentren vigentes y correspondan a las necesidades y perfiles autorizados. En caso de identificar permisos que hayan perdido vigencia o que no sean requeridos, se debe gestionar su retiro o actualización.	Registro auditoría aplicativo directorio.
Fin del procedimiento							

7. Documento referente

Tipo	Nombre
Política	Tratamiento de datos personales

8. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2023-02-24	1	URF_TS_020	Actualización del documento de acuerdo con lo establecido en la Ley 5000 de 2020, específicamente lo relacionado en el alcance y en despliegue (Acciones de cumplimiento técnico de seguridad de información).
2026-09-21	2	TS-1305	Actualización del procedimiento y del formato para fortalecer su alineación con la operación vigente de la URF, mediante la revisión y ajuste del objetivo, el alcance y las actividades que los componen.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Yuly Daniela Clavijo Ragoa
Cargo:	Técnico Administrativo
Revisión	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional



