

### MÉTODO OPERATIVO

#### ENFOQUE GENERAL

De acuerdo con la Política de Calidad de la Asociación Basida, el sistema debe orientarse a la satisfacción de las personas atendidas y en una interpretación más actualizada e integral, a la satisfacción y necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas de la organización.

Considerando la orientación hacia las partes interesadas como un aspecto clave en el trabajo de la organización se han establecido sistemáticas de relación con las mismas, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y percepciones, así como las tendencias, en la medida de lo posible, de las mismas.

Con ello se trata de poder predecir o proyectar sus percepciones y tratar de influir preventivamente, tanto en los impactos causados como en la percepción de los mismos.

Este ciclo permite establecer un proceso de mejora continuo que permite evaluar su eficacia. Según este modelo, con cada uno de los grupos de interés priorizados se seguiría un ciclo similar para gestionar la relación.

En el siguiente esquema se representa el ciclo de relaciones para las partes interesadas prioritarias:



A continuación, se explica de qué forma se observan los distintos aspectos a tener en cuenta según lo contemplado por el ciclo teórico de relación con partes interesadas.

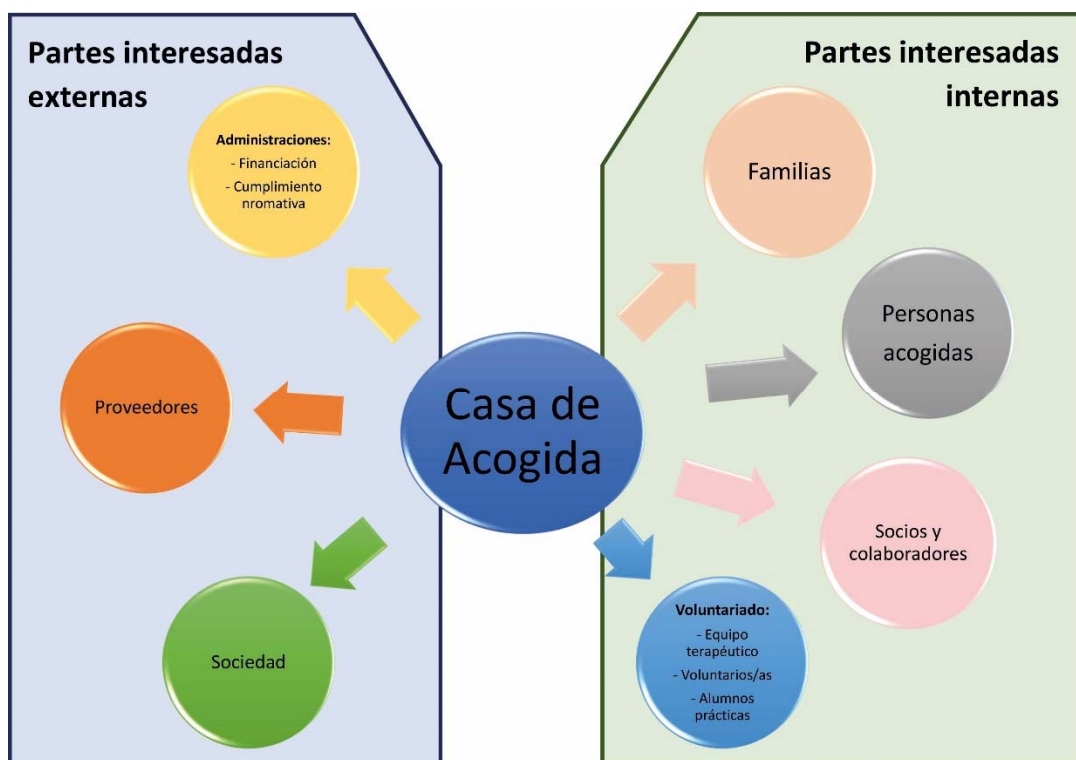
## IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Para tener un panorama completo de este mapa de relaciones, es necesario comenzar por identificar cuáles son las partes interesadas más relevantes para la organización.

Para su identificación se siguen los siguientes criterios:

- Responsabilidad: partes interesadas con los que hay un vínculo legal, operacional o financiero (personas voluntarias, financiadores, administración pública...)
- Influencia: partes interesadas con influencia o capacidad de decisión (socios, administración pública...).
- Proximidad: con los que más interactúa en el día a día (voluntarios, beneficiarios, contrapartes...).
- Dependencia: aquéllos que dependen de forma directa o indirecta de aspectos financieros.
- Representación: partes interesadas que por regulación, costumbre o cultura, están legitimados para representar una base social (entidades sociales, otras ONG, etc.).
- Estratégicos: directa o indirectamente por políticas o por posicionamiento estratégico (asociaciones, etc.) incluido aquéllos que pueden dar aviso sobre riesgos o nuevos aspectos (universidad, organizaciones de la sociedad civil, etc.).

Con estos criterios se han identificado las siguientes partes interesadas:



El nivel de desglose en la identificación viene marcado por necesidades y expectativas significativamente diferentes como o para implicar diferencias en acciones o en la gestión.

El nivel de desglose también está marcado en la relación y/o comunicación, pues, aunque los grupos tengan similares necesidades o expectativas, se establecen formas de interrelación distintas en función del contexto y la experiencia.

### **PRIORIZACIÓN**

Las partes interesadas se han priorizado en el ámbito de la Dirección de la Organización, por medio de un análisis de su vinculación con la Estrategia y las necesidades actuales de la Organización.

### **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

La organización ha establecido unos mecanismos que permiten a la organización conocer periódica y sistemáticamente las expectativas y necesidades de sus partes interesadas.

Éstos podrán incluir: procesos inclusivos de diálogo, encuestas de satisfacción, canales de comunicación, evaluación, etc. Siempre y cuando permitan las diferentes partes interesadas expresarse de forma abierta, y donde puedan manifestar y dialogar sobre sus expectativas, necesidades y percepción en su relación con las actividades y decisiones que les afectan.

### **TRASLACIÓN DE REQUISITOS**

Tras la identificación de necesidades y expectativas, la organización traslada las mismas a su operativa, ya sea asegurando el enfoque de la actividad como evaluando su consecución adecuada. Cuando corresponda, este traslado se trasladará a procedimientos operativos y se incluirán indicadores para su medición.

### **MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACION**

BASIDA ha establecido mecánicas para recoger las aportaciones de las diferentes partes interesadas de forma que sirvan para la evaluación y mejora del proceso y tener en cuenta estas aportaciones en sus futuras decisiones.

Además de manera transversal se establece un principio básico la participación, que debe tener lugar en todas y cada una de las fases del proceso de relación: en la identificación de sus expectativas y necesidades, incluyendo priorización de las mismas; en la definición de las acciones que busquen una mayor satisfacción de las partes interesadas, en la evaluación de los resultados objetivos; en la rendición de cuentas y por tanto su opinión sobre la adecuación de la mismas.



## **RELACION CON PARTES INTERESADAS**

---

REVISADO POR: RESPONSABLE DE CALIDAD

APROBADO POR: DEPARTAMENTO DIRECTIVO

Todo ello le confiere al proceso una mayor legitimidad, pues la organización nos sólo se orienta aumentar la satisfacción de sus partes interesadas, sino que las hace partícipes del proceso.

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Se informará a cada una de las partes interesadas sobre el resultado del proceso, con un enfoque de rendición de cuentas, estableciendo la memoria anual como documento base, aunque se podrán desarrollar vías de rendición de cuentas específicas.

Las opiniones de las partes interesadas, del propio proceso se tomarán como insumo en el inicio del siguiente ciclo, con la nueva identificación de necesidades y expectativas.

<i>Partes interesadas</i>	<b>NNEE</b>	<b>Fuente</b>	<b>Procesos ¿qué hacemos?</b>	<b>Indicadores ¿lo conseguimos?</b>	<b>Percepción ¿qué opinan?</b>	<b>Rendición de cuentas y transparencia</b>
<i>Partes interesadas Externas</i>						
<i>Financiadores</i>	Acuerdos de colaboración con entidades que realicen proyectos y actividades que persigan el interés general y el bien común; que complementen y amplíen la cobertura de necesidades y la prestación de servicios. Solicitudes de subvenciones para la financiación de los proyectos y actividades que lleva a cabo la entidad	Acuerdos firmados  Bases y convocatorias  Resolución de solicitudes de subvenciones	Cumplir y gestionar los acuerdos firmados  Cumplir y justificar en tiempo y forma las subvenciones concedidas	Sí, siguen financiando	No medida	Memoria de Actividades Plan Anual de Acción Memoria económica y Cuentas anuales web
<i>Legisladores</i>	Asesoramiento Información Colaboración Disponibilidad	Leyes, normativas, etc.	Presentar propuestas Presentar alegaciones Denunciar	No medida	No medida	Memoria de Actividades Plan Anual de Acción Memoria económica y Cuentas anuales Políticas, Compromisos, Criterios

<i>Aliados</i>	<p>Honradez Representatividad Asesoramiento Trabajo en red Estrategias comunes Proyectos comunes Financiación</p>	<p>Adheridos</p>	<p>Participar Pagar cuotas Asesorar Coordinación Compartir información</p>	<p>Sí Participación en reuniones Participación en formación</p>	<p>Porque lo dicen</p>	<p>Memorias y resultados de planes anuales Web</p>
<i>Proveedores</i>	<p>Cobrar en plazo Pedir con tiempo Negocio</p>	<p>Listado proveedores homologados</p>	<p>Pedir: presupuesto, plazo entrega, facturas...</p>	<p>No medida</p>	<p>No medida</p>	<p>Memoria económica y Cuentas anuales</p>
<i>Sociedad</i>	<p>Información, utilidad pública, 1ncidencia política Asesoramiento, Transparencia</p>	<p>Redes Sociales, correo electrónico, contacto telefónico</p>	<p>Difusión continuada en redes sociales, Responder. Atender peticiones</p>	<p>Sí Indicadores de procesos clave. Acciones de información y sensibilización</p>	<p>Seguimiento en Redes sociales</p>	<p>Memorias y resultados de planes anuales Web Canal de denuncias</p>

Partes interesadas Internas						
<i>Familias</i>	Cobertura necesidades Calidad asistencial Trato digno y humanizado Información	Visitas a su familiar, Redes Sociales, correo electrónico, contacto telefónico	Responder. Atender peticiones	Sí Reuniones periódicas, Contacto continuado	No medida	Memorias y resultados de planes anuales Web
<i>Beneficiarios</i>	Cobertura necesidades básicas, Atención integral, personalizada e interdisciplinaria, Trato digno y humanizado, Calidad en instalaciones e infraestructuras, cartera amplia de servicios	Reglamento Régimen Interior, Programa Individualizado de Atención (PIA), mediación familiar,	Procesos Misionales, seguimiento y evaluación continuada de su itinerario terapéutico, Atender peticiones, Revisión frecuente de sus PIA	Sí Reuniones de convivencia y funcionamiento, entrevistas individuales con el equipo terapéutico, indicadores procesos clave	Encuesta satisfacción e informe de resultados	Memorias y resultados de planes anuales Web
<i>Socios y colaboradores</i>	Información Asesoramiento Apoyo técnico Incidencia Política Formación	Necesidad de Expresión por ellos: Asamblea, Junta Directiva. Necesidad de reconocimiento	Plan de Acción Anual Encuesta de satisfacción Informe resultados del ejercicio y de la encuesta de satisfacción	Sí Indicadores de procesos clave Memorias y resultados de planes anuales	Encuesta satisfacción e informe de resultados	Memorias y resultados de planes anuales Asamblea Web
<i>Voluntariado</i>	Acompañamiento Participación Formación Información Reconocimiento	Plan de Gestión del Voluntariado, Plan de Formación del Voluntariado, Cursos de Formación	Plan de Acción Anual Encuesta de satisfacción Informe resultados del ejercicio y de la encuesta de satisfacción	Sí Indicadores de procesos clave Memorias y resultados de planes anuales	Encuesta satisfacción e informe de resultados	Memorias y resultados de planes anuales Web