

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

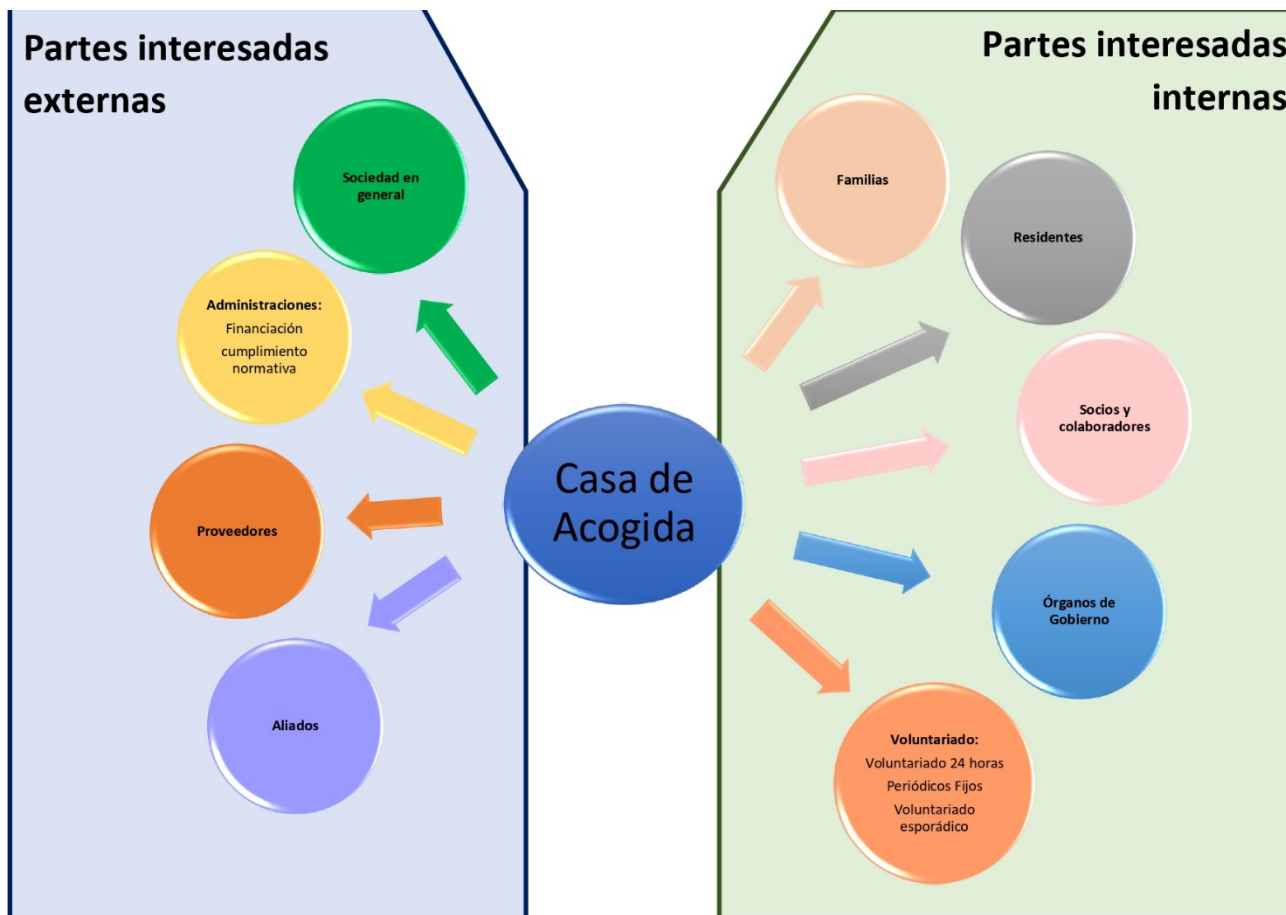
Para tener un panorama completo de este mapa de relaciones, es necesario comenzar por identificar cuáles son las partes interesadas más relevantes para la organización.

Para su identificación se siguen los siguientes criterios:

- Responsabilidad: partes interesadas con los que hay un vínculo legal, operacional o financiero (personas voluntarias, administración pública...)
- Influencia: partes interesadas con influencia o capacidad de decisión (socios, colaboradores, administración pública...).
- Proximidad: con los que más interactúa en el día a día (voluntariado, residentes, familias ...).
- 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, 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.

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.

