

15. COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Medicina Nuclear Diagnóstica conoce de su importancia en el sector salud de la región de la Orinoquia y a nivel nacional propendiendo en la prestación de servicios de óptima calidad para satisfacer las necesidades de las entidades de salud, médicos generales, especialistas, pacientes, familiares en el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

La identificación de nuestras partes interesadas y/o grupos de interés, permite que la toma de decisiones de la organización por parte de la alta dirección sea el resultado de un proceso sistemático de cambios de información sobre valores, intereses, necesidades, conocimientos, metodologías y opciones que se ajusten a los servicios ofrecidos y poder responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de las mismas, Identificando riesgos y aumentando la eficacia, la efectividad, la eficiencia y disminuyendo los reprocesos.

Para el análisis de las partes interesadas de nuestra organización se realizan diferentes fases clasificadas así:

15.1 FASES DE LA COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

FASE 1: Identificación de los grupos de interés

Para comprender las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, Medicina Nuclear identifica los “**grupos de interés**” que contribuyen, y afectan en los resultados de los objetivos estratégicos de la organización, de manera que el logro de estos, estén vinculados con la actuación de la empresa.

Para esta fase la alta dirección y los líderes de cada de proceso, harán una clasificación de las partes interesadas de la organización: ¿Quiénes son?, y cuál es su prioridad. Anexo 1.

¿Quien?	Grupos o individuos que pueden afectar o verse afectados	Clientes / Usuarios. Accionistas / miembros de la alta dirección/empleados. Contratistas / proveedores / organismos reguladores
---------	--	---

Se deben clasificar aquellas que se encuentran dentro de la estructura de la organización denominados clientes internos, y los que se encuentran fuera

de la organización clientes externos, los cuales pueden afectar de manera directa e indirecta las estrategias de la organización.

Para determinar las partes interesadas internas y externas se tiene que tomar en cuenta aquellos con los que la organización tiene responsabilidad legal, social, operativa o estatal, así como las partes interesadas con las que se tienen establecidos contratos de venta y compra de productos, así también las personas o grupos externos que tiene influencia e interés en la organización como las comunidades.

Internos: Personas o grupos que les impacta directamente la organización.

- ✓ Propietarios
- ✓ Directivos
- ✓ Funcionarios de planta
- ✓ Contratistas /empleados por prestación de servicios

Externos: grupos que no están involucradas directamente, pero que tienen influencia, impacta indirectamente.

- ✓ Entes Reguladores
- ✓ Proveedores de Servicios
- ✓ Proveedores de Medicamentos
- ✓ Proveedores de Material Radiactivo
- ✓ Usuarios
- ✓ Entidades Promotoras de Salud
- ✓ Médicos tratantes
- ✓ Entidades Bancarias
- ✓ Comunidad

FASE 2: Caracterización de las partes interesadas

Para realizar una caracterización adecuada, se realiza la Matriz de Partes Interesadas Código FR -DE donde se realiza la siguiente caracterización:

- ✓ Grupo de interés
- ✓ Identificación de la parte interesada
- ✓ Clasificación: interno/externo
- ✓ Sistema de Gestión al que impacta

FASE 3: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Después de identificar las partes interesadas, se establecerán sus necesidades y expectativas, verificando como estas pasarían

hacer requisitos indispensables para nuestra organización de acuerdo a su prominencia. Se debe tener en cuenta que en ocasiones estas necesidades ya están contempladas por obligaciones de tipo legal y se deben cumplir obligatoriamente.

Para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se realizó una entrevista con los principales actores, donde se clasificaron sus respuestas más comunes. Anexo 2.

FASE 4: Priorización de las partes interesadas

Se priorizará según el poder, urgencia y legitimidad que tengan las partes interesadas, estas son las variables que cambian el entorno de la organización de forma positiva o negativa.

Se identifican los comportamientos, dependiendo de la combinación de tres características/atributos:

Poder: capacidad de imponer su voluntad.

Legitimidad: Su participación es adecuada.

Urgencia: Alude a la necesidad de que ciertas necesidades de un grupo de interés requieran de una acción inmediata.

La alta dirección realizaría las caracterizaciones según el modelo de atributos y prominencia de las partes interesadas y definirá a cada parte interesada su categoría:

1. Latentes: Tienen sólo un atributo y son los de menor relevancia al ser considerados por la organización. Dependiendo del tipo de atributo que posean serán denominados así:

- ✓ Inactivos o adormecidos: Si tienen el poder para influir en la organización, pero carecen de legitimidad y sus exigencias no son urgentes.
- ✓ Discrecionales: Poseen legitimidad, pero carecen de poder y urgencia.
- ✓ Exigentes: Son muy insistentes debido a que sus exigencias deben ser cumplidas rápidamente por la organización.

2. Expectantes: Gozan de dos de los tres atributos, su actitud es más activa y la relación de estos grupos con la organización es mayor. Están clasificados en la siguiente denominación:

- ✓ Dominantes: Poseen poder y legitimidad. Tienen gran influencia sobre la organización.

- ✓ Dependientes: Tienen peticiones urgentes y legítimas, pero sin poder.
- ✓ Peligrosos: Disponen de poder y generalmente sus peticiones son urgentes.

3. Definitivos: Poseen legitimidad, urgencia y poder. Son aquellos que deben recibir atención inmediata por parte de la organización.

Los atributos se califican de 1 a 5 y se multiplican entre sí, para determinar el índice de prominencia; esta clasificación nos sirve para identificar el interés de cada una de las partes interesadas en la decisión que va a tomar la empresa y su poder o grado de influencia sobre la toma de la decisión y de esta se derivan cuatro opciones estratégicas distintas a seguir por la empresa para actuar sobre sus grupos de interés, la cual tendrán una calificación de 1 a 5:

1. Estrategia de esfuerzo mínimo: se trata de una estrategia dirigida a aquellos grupos de interés que muestran tanto un poder como un interés bajo en la decisión que va a tomar la alta dirección.
2. Estrategia de mantener informados: se aplica a las partes interesadas que muestran un interés alto sobre la decisión que va a tomar la alta dirección, pero no tienen ningún poder de influencia en ella. La empresa, en estos casos, mantendrá informados a sus partes interesadas, pero no negociará con ellos ni incluirá sus reivindicaciones, dado su bajo poder de influencia.
3. Estrategia de mantener satisfechos: mediante esta estrategia, la alta dirección trata de que sus grupos sigan sin tener interés en la decisión que va a adoptar la empresa porque esta no les va a perjudicar, de manera que no se opongan a la misma
4. Estrategia de actores clave: Son grupos de la organización con un interés y un poder alto, por lo que van a intervenir activamente en la decisión que se desea tomar. En este caso, la empresa deberá negociar con ellos y llegar a un acuerdo que satisfaga a todas las partes.

Categoría	Atributo	Denominación	Definición
Latentes (poseen un atributo)	Poder	Inactivos	Si tienen el poder para influir en la organización, pero carecen de legitimidad y sus exigencias no son urgentes.
	Legitimidad	Discrecionales	Poseen legitimidad, pero carecen de poder y urgencia.

	Urgencia	Demandantes - exigentes	Son muy insistentes debido a que sus exigencias deben ser cumplidas rápidamente por la organización.
Expectantes (poseen dos atributos)	Poder y legitimidad	Dominantes	Poseen poder y legitimidad. Tienen gran influencia sobre la organización.
	Poder y urgencia	Peligrosos	Disponen de poder y generalmente sus peticiones son urgentes.
	Legitimidad y urgencia	Dependientes	Tienen peticiones urgentes y legítimas, pero sin tener poder.
Definitivos (poseen tres atributos)	Poder, legitimidad y urgencia	Prioritarios	Poseen legitimidad, urgencia y poder. Son aquellos que deben recibir atención inmediata por parte de la organización

15.2 SEGUIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Después de identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de haber determinado la priorización de las mismas, se debe monitorear para comprobar si las decisiones tomadas son las adecuadas; se realiza un seguimiento periódico anual, el cual consiste en la elaboración y aplicación de varias metodologías institucionales, reglamentarias y normativas que permiten la recopilación de esta información:

- ✓ Aplicación de encuestas de satisfacción a las partes interesadas
- ✓ Reuniones periódicas con los grupos de interés
- ✓ Realización de comités
- ✓ Seguimiento a PQRS de las partes interesadas
- ✓ Estrategias de comunicación con los grupos de interesados

Igualmente, se realiza el análisis de riesgos de estas partes interesadas y el seguimiento de este análisis se lleva a cabo en la revisión por la dirección.