Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

INSTRUCTIVO GESTIÓN DE ACTORES DE INTERÉS

Enero 2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Agosto / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

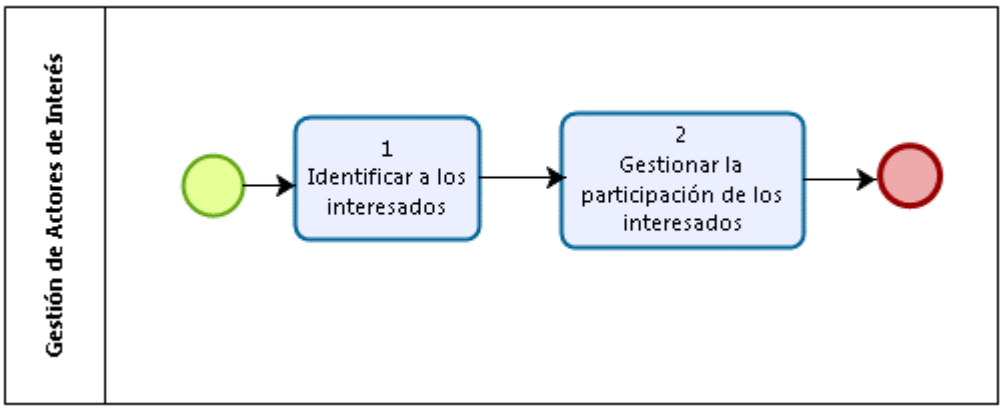
CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. DIAGRAMA DE FLUJO 4
3. PROCEDIMIENTO 4
Paso 1.- Identificar a los interesados 4
Paso 2.- Gestionar la participación de los interesados 5
4. FORMULARIOS 5
5. BIBLIOGRAFÍA 5
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS 6

1. INTRODUCCIÓN

El instructivo tiene el propósito de conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los distintos actores para que puedan ser incorporadas en el análisis del entorno organizacional o proyectos de mejora e innovación institucional.

2. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO

Paso 1.- Identificar a los interesados

Las entidades deben tener el respaldo de los actores de interés relacionados a su ámbito de acción, sea para la mejora del entorno organizacional o en el desarrollo de proyectos de mejoramiento, para lo cual deben identificarse aquellos que sean relevantes para este propósito y que puedan aportar con información y conocimiento, con este propósito dichos actores deben ser evaluados a través de la Matriz de actores de interés (DSPI-02.1) calificando su nivel Poder/Influencia e Interés en la operatividad de la entidad, en niveles de Alto o Bajo.

En función de estos resultados se tomarán decisiones respecto de las acciones que la entidad deberá tomar con los actores de interés tales como:

- ✓ Gestionar con los interesados: Estos pueden influir en otros para tomar decisiones que no habría tomado por su cuenta, es primordial mantener una buena relación y comunicación con ellos, y gestionar sus necesidades y expectativas de forma eficaz.
- ✓ Mantener satisfechos a los interesados: Los actores que pueden no estar interesados en la entidad pero que por su grado de poder vale la pena satisfacer sus necesidades y expectativas a un nivel aceptable.
- ✓ Mantener informados a los interesados: Los actores que por su considerable interés en la entidad y su bajo poder se deben mantener informados.

- ✓ Monitorear a los interesados: Los actores que por su bajo nivel de poder e interés en la entidad solo amerita monitorear con poco esfuerzo.

Paso 2.- Gestionar la participación de los interesados

Una vez mapeados los interesados y determinadas las acciones antes citadas a tomar con cada uno de ellos, se debe proceder a coordinar su participación activa para lo cual debe existir una adecuada comunicación con los mismos tomando en cuenta criterios como:

- ✓ Definir los temas a ser abordados con los actores de interés relacionados con su participación en el desarrollo del análisis del entorno organizacional o de proyectos de la entidad, importancia de su aporte a la mejora, beneficios mutuos con la interacción de las partes, etc.
- ✓ Delegar un responsable de la comunicación entre los actores de interés y la entidad, el cual debe tener empatía con los interesados, con el fin de obtener el máximo provecho de su participación.
- ✓ Determinar los medios de comunicación con los que se interactuará con los interesados: correos, oficios, llamadas, etc. El material comunicacional debe demostrar la importancia y los beneficios que la mejora continua e innovación de los procesos y servicios ofrece, para lo cual se podrán analizar casos de éxito de otras entidades o estrategias aplicables de mejora exitosas sea a nivel nacional o internacional.
- ✓ Definir la periodicidad de participación de los interesados para la ejecución de mesas de trabajo, talleres, focus group, etc.
- ✓ Registrar las ideas generadas así como los compromisos alcanzados con los actores de interés.

Los aportes de los actores de interés deben ser empleados en la determinación e implementación de estrategias en pos de la mejora del entorno organizacional relacionadas con la Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; así como en los ciclos de mejora continua, en los casos de proyectos de mejora continua e innovación.

4. FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-02.1	Matriz de actores de interés

5. BIBLIOGRAFÍA

- ACUÑA, P. (2012) La gestión de los stakeholders.
- Recuperado: https://www.dialnet.uniroja.es (20/08/2021)

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Influencia	Cualidad que otorga capacidad para ejercer un determinado control sobre el poder por alguien o algo.
Interés	Valor o utilidad sobre algo determinado.
Actores de interés o interesados.	Son las personas naturales o jurídicas que tienen relación con los servicios y/o procesos de la entidad y que pueden verse beneficiados o afectados por las acciones tomadas por las entidades.

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-02	**FECHA:** ENERO 2022	**VERSIÓN:** 1.1
APROBACIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación	NICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI Firmado digitalmente porNICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI DN: cn=NICOLAS FRANCISCO SOJOS ECHEVERRI c=EC o=SECURITY DATA S.A. 2 ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION Motivo:Soy el autor de este documento Ubicaci- n: Fecha:2022-01-06 16:42-05:00	Enero 2022
REVISIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación	JHONNY PATRICIO SANCHEZ GUERRA REVISIč N T£CNICA METODOLč GICA MDT - DSPI 2022-01-06 14:21-05:00	Enero 2022
ELABORACIÓN	**FIRMA**	**FECHA**
Ing. Lizbeth Guzmán Palma Asistente de Servicios, Procesos e Innovación	LIZBETH TATIANA GUZMAN PALMA Firmado digitalmente porLIZBETH TATIANA GUZMAN PALMA DN: cn=LIZBETH TATIANA GUZMAN PALMA c=EC l=QUITO Motivo:Soy el autor de este documento Ubicaci- n: Fecha:2022-01-06 11:18+19:00	Enero 2022