

TÍTULO DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPE.01 ANALIZAR LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	GERENCIA
COIE-FPE.01 ANALIZAR LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	DIRECTOR COIE

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)
Definir los mecanismos a seguir por el COIE de la Universidad de Cantabria para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés e incorporarlas a su estrategia.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Grupos de interés potenciales (personas, grupos u organizaciones con potencial interés directo o indirecto en el COIE)	Entorno
2	Quejas, reclamaciones, sugerencias de los GI,s	Grupos de Interés COIE/FPE.05
3	Entrevistas y comunicaciones con los GI,s: información para la detección de necesidades, expectativas y oportunidades	COIE/FPE.03
CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Normativa – Estatutos UC	UC
2	Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios PEMSU	Gerencia
3	Carta de Servicios	COIE/FPE.04
4	Memoria Responsabilidad Social de la Universidad de Cantabria	UC

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Información para la identificación de indicadores de rendimiento relacionados con los grupos de interés	COIE/FPE.02
2	Información de necesidades, expectativas y oportunidades de los grupos de interés del COIE para la definición de retos estratégicos.	COIE/FPE.04
3	Información para la definición de la relación con los distintos grupos de interés	COIE/FPE.03
4		

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Equipo COIE	Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
SharePoint (GPP – Unidad)	LimeSurvey (Encuestas)
Office, Estela, Universitas XXI, Equipos Informáticos	

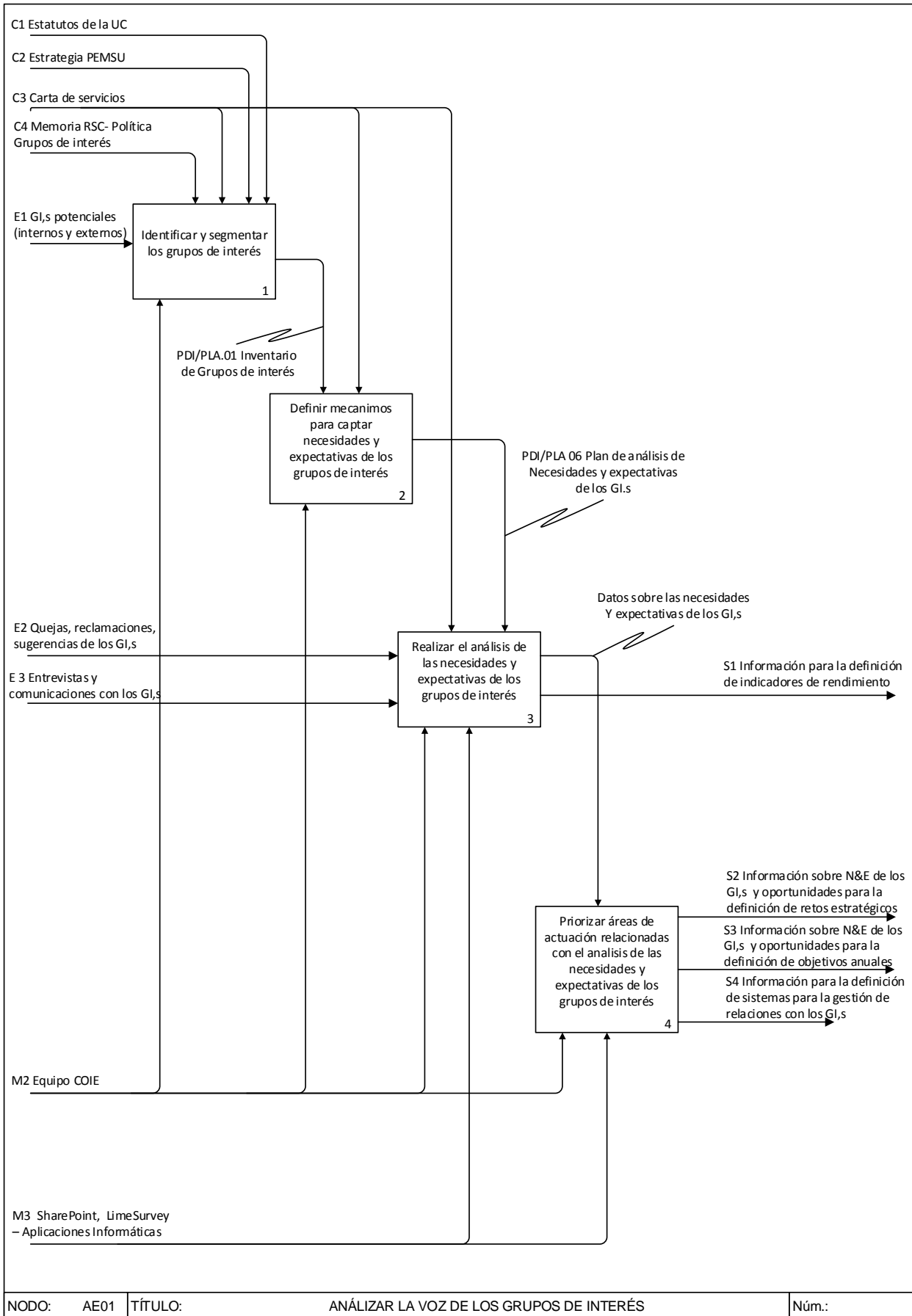
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos...)	
COIE/PLA.01 Inventario de Grupos de Interés	COIE.PRO-11 Gestionar quejas, incidencias y sugerencias
COIE/PLA.06 Plan de necesidades/expectativas de los Grupos de Interés.	COIE.PRO-38 Encuestas de satisfacción a usuarios y clima laboral
COIE/PLA.07 Matriz de Priorización de los GI's	COIE/PLA.17 Minuta

NORMATIVA APLICABLE	
	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO	
	Validación de los métodos utilizados para la detección de necesidades y expectativas.

INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	% participación en encuestas	DIRECTOR COIE	ANUAL
2	Nº de oportunidades de mejora implantadas tras el análisis de satisfacción de los GIs	DIRECTOR COIE	ANUAL
3	Nº de reuniones y citas celebradas con empresas	DIRECTOR COIE	ANUAL

DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<p>Identificar y Segmentar los Grupos de Interés</p>	<p>La primera actividad para analizar la voz de los grupos de interés es identificar los grupos de interés del COIE. Para ello el Director del COIE realizará un inventario con los distintos grupos de interés atendiendo a la siguiente clasificación global:</p> <ul style="list-style-type: none"> • USUARIOS INDIVIDUALES • AUTORIDADES • PERSONAL • PROVEEDORES (INTERNOS / EXTERNOS) • SOCIEDAD • ALIADOS • COLABORADORES • ADMINISTRACIÓN <p>Una vez que el Director del COIE ha identificado los grupos de interés procederá a realizar la segmentación de los distintos tipos de grupos de interés en subgrupos agrupados por características comunes lógicas.</p> <p>Para ello pueden emplearse criterios tipo: necesidades y expectativas comunes, problemas, impacto en la actividad del COIE, volumen de actividad, criticidad...etc.</p> <p>El objetivo principal de esta segmentación es obtener “segmentos” que compartan necesidades, expectativas y se puedan gestionar como una entidad.</p> <p>El resultado quedará recogido en la plantilla <i>COIE/PLA.01 Inventario de Grupos de Interés</i>.</p>
<p>Definir mecanismos para captar necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Partiendo de la identificación y segmentación de los grupos de interés el Director del COIE definirá los mecanismos que considere más apropiados para captar sus necesidades, expectativas, y oportunidades atendiendo a la relevancia de cada grupo de interés.</p> <p>La relevancia de cada grupo de interés viene marcada por el grado de impacto en los servicios del COIE y en sus logros estratégicos (<i>ver COIE/FPE.03</i>)</p> <p>Para ello, el Director del COIE realizará una reflexión inicial identificando para todos los GI,s recogidos en el <i>COIE/PLA.01 Inventario de Grupos de Interés</i> posibles necesidades y expectativas. Esta reflexión se realizará empleando datos cuantitativos si existieran. En el supuesto que no se disponga de encuestas previas, se realizará esta reflexión partiendo de supuestos nacidos de la experiencia.</p> <p>Identificadas sus necesidades y expectativas, se priorizarán los GI,s atendiendo al grado de impacto en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los objetivos estratégicos del servicio o de Gerencia. • La misión y visión del COIE. • Cualquier otro criterio que el COIE considere relevante. <p>Posteriormente se seleccionarán los prioritarios y se definirán para ellos métodos directos e indirectos apropiados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre los métodos directos se pueden emplear encuestas, entrevistas estructuradas, grupos focales...etc. • Entre los métodos indirectos se encuentra la recogida de quejas/reclamaciones/sugerencias, así como los indicadores relacionados definidos en el proceso de planificación anual y en los procesos. <p>Obligatoriamente los métodos indirectos deben de estar definidos para todos los GI,s.</p>

<p>Realizar el análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>El análisis de las necesidades y expectativas tiene que permitir identificar áreas de mejora y puntos fuertes del COIE. Para ello es importante distinguir entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad: definida como lo que está en poder legítimo del GI,s al solicitar un servicio o tener alguna relación con el COIE. • Expectativa: lo que espera el GI,s con la prestación del servicio o la relación existente. • Grado de satisfacción: percepción del grupo de interés sobre el grado en que se han cubierto sus expectativas. <p>En el caso de los métodos de análisis directo, es obligatorio utilizar una “herramienta de medición directa”: encuestas, cuestionarios, guiones para entrevistas en el caso de los Grupos de Interés “clientes” y “personal”, y es recomendable para el resto (sobre todo si alguno de los otros Grupos de Interés tiene especial incidencia en la consecución de la Misión – Visión del COIE y están directamente relacionados con la consecución de los objetivos estratégicos). Se emplearán metodologías como SERVQUAL u otras previamente validadas para adaptar los cuestionarios. Los métodos de análisis directo definidos deberán permitir identificar los atributos de satisfacción de los GI,s sobre la base de las necesidades y expectativas y medir el grado de satisfacción de los mismos. Para ello se recomienda partir de entrevistas que permitan identificar de un modo cualitativo necesidades, expectativas, así como analizar las quejas/reclamaciones/sugerencias para definir los atributos de satisfacción. Debe de tenerse en cuenta que la información que de aquí se extraiga permitirá definir los objetivos estratégicos, indicadores de percepción y de rendimiento, etc. (ver <i>COIE/FPE.02</i>, <i>COIE/FPE.04</i> y <i>COIE/FPE.05</i>).</p> <p>Si se emplean entrevistas o grupos focales, las necesidades, expectativas deberán siempre registrarse por parte del Director del COIE en una <i>COIE/PLA.17 Minuta</i> detallando las conclusiones de las entrevistas.</p> <p>En la medida de lo posible las técnicas de análisis de datos incluirán tratamiento estadísticos de datos que garanticen la fiabilidad, representatividad de los datos proporcionados (Estudios importancia – satisfacción, Estudios de fiabilidad...etc).</p>
<p>Priorizar áreas de actuación relacionadas con el análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El Director del COIE elaborará un informe antes del mes de octubre en el que se recogerán como mínimo los siguientes apartados: GI,s analizado, descripción de la muestra, resultados del análisis directo e indirecto, puntos fuertes y áreas de mejora.</p> <p>Esta información será utilizada para la reflexión estratégica (<i>COIE/FPE.04</i>) o la planificación anual según corresponda (<i>COIE/FPE.05</i>) por lo que el informe deberá permitir obtener información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de los grupos de interés y su evolución, mediante un análisis descriptivo y deductivo, a partir de la información recabada. • Orientación sobre aquellos atributos/dimensiones que tienen mayor repercusión sobre la satisfacción de los grupos de interés. • Identificación de áreas de mejora prioritarias. <p>Cualquier incidencia relacionada con el proceso será gestionada siguiendo el procedimiento <i>COIE.PRO-11</i> Gestionar quejas, incidencias y sugerencias.</p> <p>Esta información será analizada en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según <i>COIE/FPE.05</i> Medir, analizar y evaluar [Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)]</p>

DESPLIEGUE PROCESO

Fecha última revisión: 11 de mayo de 2016

Elaborado por: Director C.O.I.E.

PROCESO COIE-PE.01 ANÁLIZAR LA VOZ DE LOS GRUPOS DE INTERÉS **PROPIETARIO DIRECTOR COIE**

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Mayor satisfacción de los GI's y mejor conocimiento de N&E

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Mejora de los Servicios

INDICADORES	DE RESULTADO:	% participación en encuestas Nº de reuniones y citas celebradas con empresas
	DE EFICACIA	Nº de oportunidades de mejora detectadas tras el análisis de satisfacción de los GIs e implantadas
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	

FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)	Las descritas en el Proceso
---	-----------------------------

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
COIE.PRO-11 Gestión de quejas, incidencias y sugerencias	Junio 2016	Pendiente
COIE.PRO-38 Encuestas de satisfacción a usuarios y clima laboral	Junio 2016	Pendiente
Identificar los GIs y registrar en el COIE/PLA-01	Mayo 2016	Pendiente
Plan de análisis de N&E de los GI's en el COIE/PLA-06	Junio 2016	Pendiente
Matriz de priorización de los GI's en el COIE/PLA-07	Junio 2016	Pendiente
Realizar las encuestas de usuarios, personas, proveedores	Septiembre 2016	Pendiente
Incluir en las encuesta la pregunta de satisfacción general para realizar el análisis de satisfacción importancia	Septiembre 2016	Pendiente
Definir indicadores de proceso	Mayo 2016	Pendiente
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Pendiente