

TÍTULO DEL PROCESO		PROPIETARIO
FPE.03 GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS GI,S		GERENCIA
COIE-FPE.03 GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS GI,S		DIRECTOR COIE

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)	
Gestionar la relación con los diferente GI,s con el fin de establecer vínculos que permitan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propiciar mayor apertura del COIE de la Universidad de Cantabria al entorno</li> <li>- Potenciar mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de todos los grupos de interés sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional del COIE.</li> </ul>	

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Información para la definición de la relación con los Grupos de interés del COIE identificados	COIE-FPE.01
2	Necesidades y expectativas de los GI,s	COIE-FPE.01
3	Intercambio y dialogo con los GI,s	GI,s

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Plan Estratégico del COIE	FPE.04
2	Reglamento, Estatutos, Normativa interna Universidad de Cantabria (gestión de convenios, imagen de la universidad...etc)	UC
3	Memoria RS de la Universidad de Cantabria - Políticas de actuación con los grupos de interés	UC

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Entrevistas y comunicaciones con los GI,S: Información para la detección de necesidades, expectativas y oportunidades de los GI,s	COIE-FPE.01
2	Oportunidades de aprendizaje y mejora	COIE-FPE.06

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Equipo COIE	Página web de la Unidad
Limsurvey	Microsoft Outlook

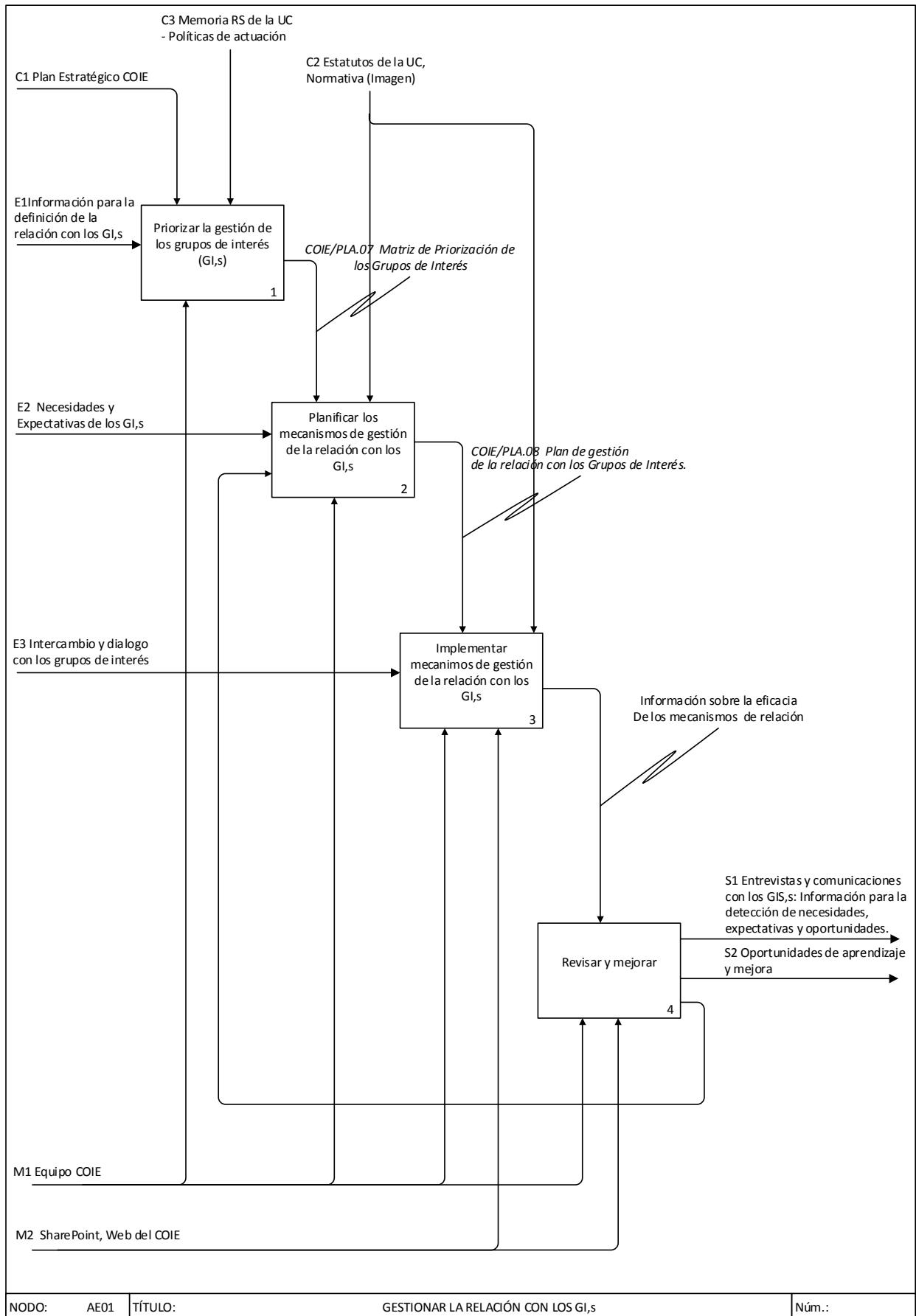
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)	
COIE-PLA.01 Inventario de GIs	COIE-PLA.07 Matriz de Priorización de los GIs
COIE-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los GIs	COIE-PLA.06 Plan de análisis de N&E de los GIs

NORMATIVA APLICABLE	
Reglamentos, Estatutos, Normativa interna Universidad de Cantabria (gestión de convenios, imagen de la universidad...etc)	

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO
Ausencia del necesario compromiso para la planificación, implantación y seguimiento del proceso

INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Cumplimiento de objetivos programados en el plan de gestión de los GIs (según COIE-PLA.08)	DIRECTOR COIE	Anual
2	Puntuación superior a 4 en la encuesta de satisfacción a usuarios	DIRECTOR COIE	Anual
3	Puntuación superior a 4 en la encuesta de clima laboral	DIRECTOR COIE	Anual
4	Puntuación superior a 4 en la encuesta de percepción a aliados	DIRECTOR COIE	Anual

**DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
<b>Priorizar la gestión de los grupos de interés</b>	<p>Atendiendo al inventario de los grupos de interés GI,s el Director del COIE priorizará aquellos con los que conviene potenciar la relación y el diálogo. Esta priorización tiene un carácter distinto al definido en el proceso <i>COIE-FPE.01 Analizar la voz de los GI,s</i> puesto que con esta priorización el Director del COIE tiene que dar respuesta a tres preguntas: ¿con quién relacionarse?, ¿por qué relacionarse? y, ¿para qué relacionarse?</p> <p>Para ello se deberán de tener en cuenta los objetivos estratégicos del COIE puesto que para ser efectiva la relación con los grupos de interés tiene que ser relevante y estar alineada con la estrategia.</p> <p>La priorización de los GI,s se realizará bienalmente en la primera reunión del año una vez aprobada la estrategia por el Director del COIE atendiendo a criterios previamente definidos. Entre los posibles criterios de priorización se proponen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel o capacidad de influencia (actual y futura)</li> <li>• Expectativas y nivel de interés en el compromiso</li> <li>• Actitud hacia el COIE</li> <li>• Impacto en la estrategia</li> <li>• ...etc</li> </ul> <p>Los criterios y la priorización quedarán recogidas en la plantilla <i>COIE-PLA.07 Matriz de Priorización de los Grupos de Interés</i>.</p>
<b>Planificar los mecanismos de gestión</b>	<p>El objetivo principal es determinar el propósito del diálogo y el nivel de relación con los grupos relevantes priorizados en la etapa anterior.</p> <p>En función de la clasificación realizada, las directrices a seguir para definir el mecanismo de gestión se seleccionarán de la tabla detallada en la plantilla <i>COIE-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés</i>.</p> <p>En la planificación y definición de los mecanismos de relación con los GI,s el Director del COIE tendrá en cuenta los recursos necesarios para asegurar el éxito y las capacidades a desarrollar tanto en las personas como en el GI,s para involucrarse.</p> <p>En el supuesto que exista alguno riesgo potencial, deberá de definirse medidas de contingencia.</p>
<b>Implementar mecanismos de gestión</b>	<p>En la implementación del plan se trata todo el proceso de la relación. Los responsables asignados dentro del <i>COIE-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés</i> seguirán las estrategias marcadas definiendo formas y planes de acción en el supuesto que fuera necesario.</p> <p>Se recomienda que en el propio proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se tengan en cuenta la opinión del propio grupo de interés.</li> <li>• se asegure que el GI,s cuente con la información necesaria para el correcto diálogo.</li> </ul> <p>El responsable del GI,s registrará los resultados del proceso seguido para permitir realizar la evaluación objetiva de la eficacia de la relación.</p> <p>Los sistemas de interacción con los GI,s son ciclos de aprendizaje continuo, en los que tanto el COIE como los GI,s interactúan y aprenden de su propias motivaciones, formas de trabajo y toma de decisiones.</p>
<b>Revisar y Mejorar</b>	<p>Siguiendo la frecuencia definida en el <i>COIE-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés</i>, el responsable revisará el proceso de relación.</p> <p>De forma conjunta el Director del COIE revisará al menos semestralmente el plan, identificando posibles acciones de mejora y aprendizajes que pueden ser tenidos en cuenta para la estrategia, para poner en marcha un proyecto común, o para definir un plan de mejora.</p>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 11 de mayo de 2015

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

**PROCESO** PDI-PE.03 GESTIONAR RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS **PROPIETARIO** DIRECTOR COIE

**OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?** Establecer pautas para buscar y gestionar relaciones con los GIs

**OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO** Alcanzar el 85 % de índice de satisfacción de los GIs

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	
	<b>DE EFICACIA</b>	Cumplimiento de objetivos programados en el plan de gestión de los GIs,
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Puntuación superior a 4 en la encuesta de satisfacción a usuarios Puntuación superior a 4 en la encuesta de percepción a aliados Puntuación superior a 4 en la encuesta de clima laboral

<b>FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)</b>	Priorizar GIs Planificar mecanismos de relación Implantar mecanismos Revisar y mejorar
---	---

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
PDI-PLA.07 Priorizar GIs empleando - utilizar la información de la memoria RS de la UC (asuntos de materialidad utilizados)	Junio 2016	Pendiente
PDI-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés con el fin de validar metodología y plantillas definidas	Junio 2016	Pendiente
Elaboración del documento de información sobre eficiencia de los mecanismos de relación	Junio 2016	Pendiente
Realización de encuestas	Septiembre 2016	Pendiente
Definir indicadores de proceso	Mayo 2016	Pendiente
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Pendiente