

TÍTULO DEL PROCESO		PROPIETARIO
FPE.03 GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS GI,S		GERENCIA
PDI/FPE.03 GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS GI,S		JEFE DE SERVICIO

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)	
<p>Gestionar la relación con los diferente GI,s con el fin de establecer vínculos que permitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una apertura del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria al entorno</li> <li>- Identificar y crear un mecanismo 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 SPDIRySS.</li> </ul>	

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

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Plan Estratégico del SPDIRySS	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 y asuntos de materialidad	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	PDI/FPE.01
2	Oportunidades de aprendizaje y mejora	PDI/FPE.06

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Jefe de Servicio, Jefes de Sección/Área	Página web del Servicio
Limsurvey	Microsoft Outlook

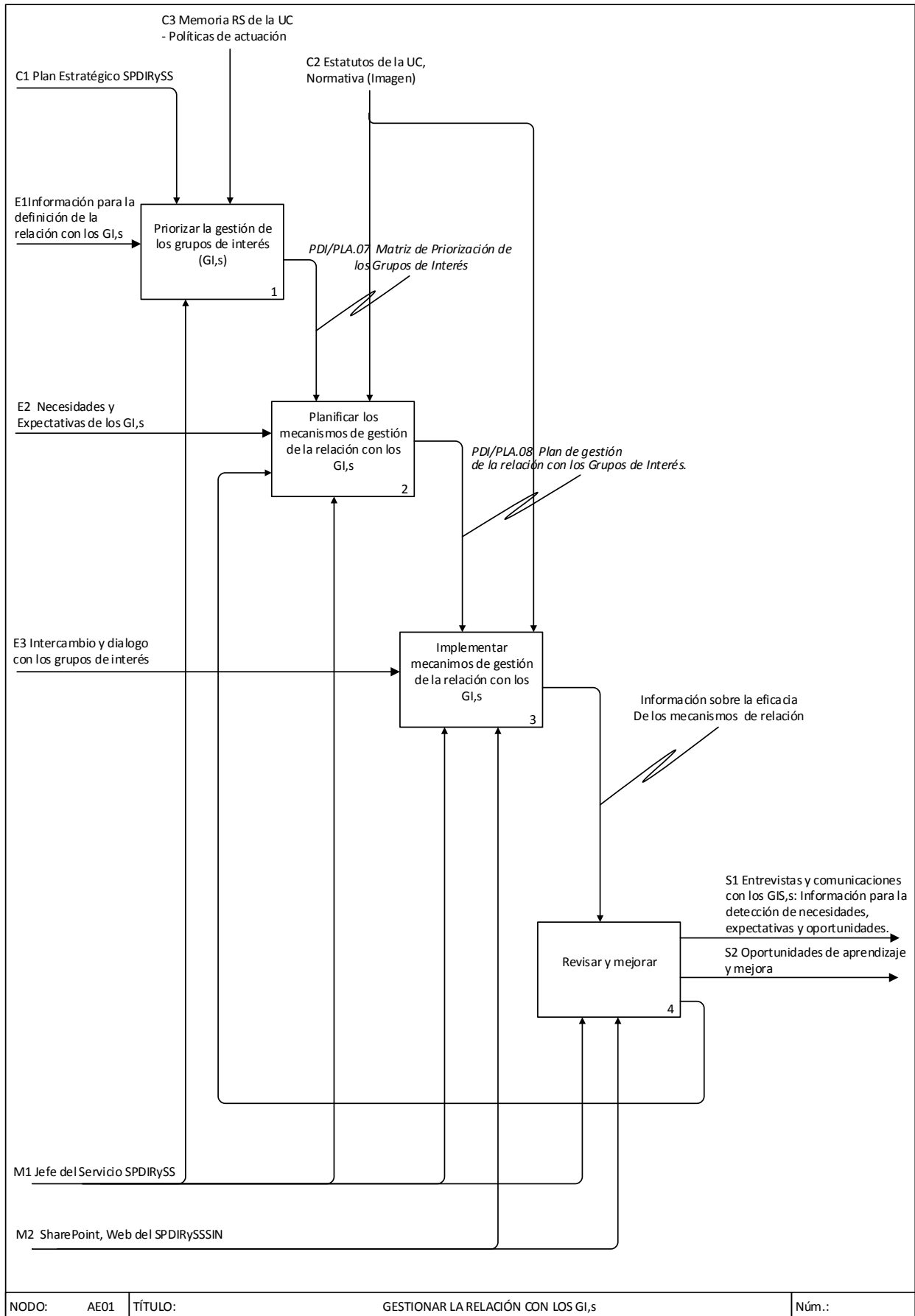
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)	
<i>PDI/PLA.01 Inventario de Grupos de Interés</i>	<i>PDI/PLA.07 Matriz de Priorización de los Grupos de Interés</i>
<i>PDI/PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés</i>	<i>PDI/PLA.06 Plan de análisis de N&amp;E de los GIs</i>

NORMATIVA APLICABLE	
Reglamento 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 <i>PDI/PLA.08</i> )	JEFE DE SERVICIO	ANUAL
2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS	JEFE DE SERVICIO	ANUAL
3	ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	JEFE DE SERVICIO	ANUAL
4			

**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 Jefe de servicio priorizará aquellos con los que conviene potenciar la relación y el diálogo. Esta priorización tiene un carácter distinto al definido en el proceso <i>PDI/FPE.01 Analizar la voz de los GI,s</i> puesto que con esta priorización el Jefe de Servicio 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 SPDIRySS puesto que para ser efectiva la relación con los grupos de interés tiene que ser relevante y estar alineada con la estrategia. La priorización de los GI,s se realizará bienalmente en la primera reunión del año una vez aprobada la estrategia por el Jefe de Servicio 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 SPDIRySS</li> <li>• Impacto en la estrategia</li> <li>• ...etc</li> </ul> <p>Los criterios y la priorización quedarán recogidas en la plantilla <i>PDI/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>PDI/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 Jefe de Servicio 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>PDI/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 cuenta 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 SPDIRySS 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>PDI/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 Jefe de Servicio 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: 14 de febrero de 2014

Elaborado por: Asesor RR.HH.

**PROCESO** PDI-PE.03 GESTIONAR RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS **PROPIETARIO** JEFE DE SERVICIO

**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>	Encuestas

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

<b>ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ESTADO</b>
Priorizar GIs (externos) empleando la matriz proporcionada - utilizar la información de la memoria RS de la UC (asuntos de materialidad utilizados)	febrero 2014	<b>Realizado</b>
Documentar el PDI-PLA.08 Plan de gestión de la relación con los Grupos de Interés <b>con el fin de validar metodología y plantillas definidas</b>	febrero 2014	<b>Realizado</b>
<b>Elaboración del documento de información sobre eficiencia de los mecanismos de relación</b>	Febrero 2015	<b>Pendiente</b>
<b>Realización de encuestas</b>	Septiembre 2014	<b>Pendiente</b>
Definir indicadores de proceso	Febrero 2014	Realizado
<b>Definir factores críticos del proceso</b>	<b>Febrero 2014</b>	<b>Realizado</b>