

# Inventario de Grupos de Interés de la Unidad

Unidad:.....

Responsable:.....

Fecha de aprobación:.....

## Contenido

|  |   |
|--|---|
| Definición y asignación de recursos y responsabilidades.....                     | 1 |
| Detección de necesidades.....  | 1 |
| Control y seguimiento del inventario de Grupos de Interés.....                   | 1 |
| Evaluación y seguimiento de la eficacia del inventario de grupos de interés..... | 2 |
| Control de costes del inventario de grupos de interés.....                       | 2 |
| Coordinación y relaciones con la Institución.....                                | 2 |
| Inventario de Grupos de Interés.....   | 2 |
| Revisión.....  | 2 |

## Definición y asignación de recursos y responsabilidades

La Unidad considera como grupos de interés todos aquellos colectivos que, de una u otra manera, mantienen algún tipo de relación con la Unidad. Respecto a cada uno de ellos se identifican los mecanismos más adecuados para el intercambio de información, ya que el objetivo global de la Unidad es mantener y superar las expectativas particulares de cada uno de ellos.

En algunos casos se plantea el desarrollo de protocolos o procedimientos particularizados de atención, como es el caso de usuarios (clientes) y proveedores.

La agrupación en grupos de interés se realiza conforme al tipo de relación que se establece con ellos y conforme a las demandas y requerimientos de cada uno de ellos. No se realizan agrupaciones que puedan herir la sensibilidad de las personas, y siempre se emplean criterios coherentes con nuestros valores institucionales.

## Detección de necesidades

El inventario de grupos de interés se basa en las necesidades de la Unidad, de ahí que en la mayoría de los casos los colectivos se identifican para ofrecer una gestión conjunta y tratar de forma generalizada los aspectos comunes a cada grupo.

## Gestión de los grupos de interés

La gestión de los diferentes grupos de interés queda supeditada a los mecanismos habituales de funcionamiento de la Unidad. Sin embargo, este inventario y clasificación permite optimizar la eficiencia de las actuaciones de la Unidad, ya que en muchos casos éstas son repetitivas dentro de los que pertenecen a un mismo grupo de interés.

## Control y seguimiento del inventario de Grupos de Interés

En función de la mejora del rendimiento de los procesos de la Unidad, los grupos de interés se van ajustando a sus requerimientos reales.

## Evaluación y seguimiento de la eficacia del inventario de grupos de interés

Cada tres años se revisan todas las incidencias relacionadas con el inventario de grupos de interés y se someten a estudio todas las sugerencias y/o reclamaciones que hayan sido cursadas en la Unidad en relación a ella, como asunto de consulta en encuestas, cuestionarios de satisfacción de clientes, mediciones de clima, etc...

## Control de costes del inventario de grupos de interés

La rentabilidad del inventario de grupos de interés es perseguida en cada revisión a la que se somete. Cabe decir que es una de las actuaciones más eficientes del sistema de gestión de la Unidad, ya que permite realizar respuestas estándar y simplificar actuaciones que van dirigidas a todo un colectivo en lugar de a personas particulares.

## Coordinación y relaciones con la Institución

El resto de unidades constituyen diferentes grupos de interés, en función de las relaciones que mantienen con la unidad y prestando especial atención a las relaciones cliente-proveedor. Con este inventario se permite la posibilidad de realizar un mapa global de grupos de interés de la Organización en su conjunto.

## Inventario de Grupos de Interés

| Grupos de interés        |                             | Protocolo particularizado de atención<br>Señalar sí (cuál) / no | Miembros destacados | Principales relaciones establecidas | Persona de contacto |       |
|--------------------------|-----------------------------|---|---------------------|-------------------------------------|---------------------|-------|
| Pertenecientes a la U.S. | No Pertenecientes a la U.S. |   |                     |                                     | Nombre              | Datos |
|                          |                             |   |                     |                                     |                     |       |
|                          |                             |   |                     |                                     |                     |       |

## Revisión

El periodo previsto para su próxima revisión, en los términos señalados más arriba, es de tres años a contar desde la fecha de implantación.