

	RECOGER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS Y VALORAR SU SATISFACCIÓN CON LA ESTRATEGIA	Ed.:4, V.: 1 Fecha: AGOSTO 2017 Curso: 2018-2019 Responsable: Dirección
1.1. Planificación y Liderazgo		1.1.1. Estrategia	

OBJETO: asegurar la identificación, comprensión y transmisión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés del Centro para incluirlas en la Estrategia y aumentar su grado de satisfacción y fidelización.

Acciones	Control	Comentarios	Formatos
IDENTIFICAR LOS GRUPOS DE INTERÉS	¿Están todos?	Los principales grupos de interés son los estudiantes, profesorado tutor, PAS, UNED, Patronato, centros asociados y sociedad (alianzas, proveedores, egresados, empleadores, líderes sociales, Cátedra Calidad, UNED, Ciudad de Tudela).	Tabla de grupos de interés
DETERMINAR VÍAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	¿Es relevante?	Especificar tipo de información a recoger, responsables, soportes y foros de análisis, de los principales grupos de interés. Aprobación de Dirección.	Sistema de recogida de información
FACILITAR LAS HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	¿Son eficaces?	Validar las herramientas más idóneas para recoger las necesidades y expectativas de los grupos de interés (ej. cuestionarios, informes, actas, convenios, entrevistas, páginas Web, reuniones y publicaciones. Propone y Aprobación de Dirección.	Soportes de recogida de opinión
RECOGIDA Y ANÁLISIS PARCIAL DE INFORMACIÓN DEL ENTORNO EXTERNO CERCANO	¿Están implicados?	Comprobar que cada responsable de Área del Centro se encarga de recoger y analizar las necesidades que sus propios grupos de interés, así como las expectativas que tienen del mismo. La recogida y análisis de la información institucional estratégica la realizará Dirección.	Vigilancia estratégica externa
RECOGIDA Y ANÁLISIS PARCIAL DE CAMBIOS EN EL ENTORNO EXTERNO LEJANO		Comprobar que cada responsable de Área del Centro se encarga de recoger y analizar los cambios sociales o técnicos que puedan afectar a la estrategia. La recogida y análisis de la información institucional estratégica la realizará la Dirección.	Vigilancia estratégica externa
RECOGIDA Y ANÁLISIS PARCIAL DE CAMBIOS EN EL ENTORNO INTERNO		Comprobar que cada responsable de Área del Centro se encarga de recoger y analizar los cambios internos del Centro que puedan afectar a la estrategia. La recogida y análisis de la información institucional estratégica la realizará la Dirección.	
TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	¿Hay transmisión rápida?	Promover que cada responsable de Área comunique, al menos mensualmente, al equipo directivo cualquier información de los grupos de interés que pueda tener repercusión en la Estrategia del Centro, con el fin de poder reaccionar con rapidez en los planes de Área. Responsable Dirección.	Planes de Área
INTEGRACIÓN GLOBAL DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	¿Es completa?	Promover que durante el período de planificación anual, el equipo directivo pueda integrar toda la información del entorno externo lejano (Macro) y cercano (Micro), así como del entorno interno, en un único documento que permita realizar un posterior análisis DAFO	Informe Pre-DAFO

		RECOGER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS Y VALORAR SU SATISFACCIÓN CON LA ESTRATEGIA	Ed.:4, V.: 1 Fecha: AGOSTO 2017 Curso: 2018-2019 Responsable: Dirección
1.1. Planificación y Liderazgo		1.1.1. Estrategia	

SELECCIÓN GLOBAL DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	¿Es significativa y operable?	Seleccionar la información externa de mayor impacto en la Visión y, probabilidad de ocurrencia y la información interna de mayor incidencia en la competitividad de la organización. Traspasarla a una matriz DAFO para su análisis cruzado.	Matriz DAFO
SELECCIÓN GLOBAL DE ESCENARIOS ESTRATÉGICOS	¿Son factibles?	Determinar los posibles escenarios futuros (método de los escenarios) agrupando las principales variables externas en dos ejes de incertidumbre y describiendo las principales características y recomendaciones para cada escenario.	Matriz de escenarios
ANÁLISIS GLOBAL DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	¿Hay que añadir alguna estrategia más?	Realizar un análisis cruzado de las variables de la Matriz DAFO para determinar las posibles estrategias de supervivencia, defensa, reorientación y avance, antes de construir el Mapa Estratégico. Comprobar si existen estrategias para todos los escenarios.	DAFO estratégico
SELECCIONAR ESTRATEGIAS PRIORITARIAS	¿Están cubiertas todas las líneas?	Priorizar las estrategias e incorporarlas a sus respectivas líneas estratégicas del Mapa Estratégico de la organización. Comprobar si están representados los principales grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas.	Mapa Estratégico