

GRUPOS DE INTERÉS

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	Estudiantes	Interno	N	Conocer la estrategia y valores de la Universidad.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos • Congresos y otros eventos • Encuestas de satisfacción • Comisiones de Calidad de Título • Reuniones del Consejo de la Universidad • Campus Virtual • Herramienta Help Desk • Correo electrónico y contacto telefónico • Buzón de sugerencias • Defensor Universitario • Redes sociales
			N	Conocer los requisitos de selección y admisión.	Informados	Continua	
			N	Conocer sus derechos y obligaciones como estudiante.	Informados	Continua	
			N	Disponer de una oferta formativa diversa y adaptada las necesidades del mercado.	Consultados	Anual	
			N	Disponer de información actualizada sobre la oferta formativa.	Informados	Continua	
			N	Adquirir competencias y conocimientos mediante una formación de calidad.	Participantes	Continua	
			N	Obtener una titulación que favorezca su desarrollo profesional y personal.	Participantes	Anual	
			N	Inmediatez y eficacia en las gestiones.	Participantes	Continua	
			N	Disponer de canales de contacto definidos para poder tener una atención ágil.	Informados	Continua	
			N	Conocer y disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de la formación.	Informados	Continua	
			E	Experiencia única, viva y diferencial.	Participantes	Continua	
			E	Recibir una orientación personalizada de manera proactiva, sea en cuestiones académicas o de gestión.	Participantes	Continua	
			E	Desarrollar su carrera investigadora.	Participantes	Continua	
			E	Oportunidad de becas, ayudas y subvenciones.	Informados	Continua	
			E	Inserción y mejora laboral.	Consultados	Bianual	
			E	Participar en la mejora de la calidad de los procesos.	Participantes	Continua	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados/participantes	Continua	
	N	Adaptación de los recursos docentes y de los exámenes para los estudiantes SAED.	Consultados	Continua			
E	Atención personaliza a las necesidades específicas de los estudiantes.	Consultados	Continua				
	Potenciales estudiantes	Externo	N	Encontrar título acorde a sus necesidades (conciliación de estudios con vida personal/profesional).	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos
E			Asesoramiento completo y veraz.	Informados	Continua		

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
			E	Disponer de una oferta formativa diversa y adaptada las necesidades del mercado.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y contacto telefónico • Redes sociales
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua	
	Egresados	Externo	N	Asesoramiento y apoyo en la orientación profesional.	Participantes	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos • Congresos y otros eventos • Encuestas de satisfacción e inserción laboral • Correo electrónico y contacto telefónico • Campus virtual
			N	Participar en la mejora de la calidad de los procesos.	Participantes	Anual	
			E	Satisfacción con la formación recibida y con la experiencia universitaria.	Participantes	Anual	
			E	Inserción y mejora laboral.	Consultados	Bianual	
			E	Aplicar conocimientos adquiridos para su desarrollo profesional y personal.	Consultados	Bianual	
			E	Mantener vinculación con la Universidad a través de acciones formativas y de interés para egresados.	Participantes	Anual	
			E	Pertener a una comunidad alumni con canales de comunicación e información	Participantes	Continua	
			E	Disponer de oferta de itinerario académico posterior a los estudios cursados y orientación al respecto.	Informados	Continua	
E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua				
	Estudiantes erasmus	Externo	N	Acogida en el centro de destino	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Campus • Mail • Oficina de ERASMUS
PERSONAS	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Interno	N	Conocer y entender la estrategia de la Universidad y su contribución.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos • Congresos y otros eventos • Encuestas de satisfacción • Comisiones de Calidad de Título • Reuniones del Consejo de la Universidad • Campus Virtual • Herramienta Help Desk • Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Conocer y disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad.	Involucrados	Anual	
			N	Conocer los criterios de selección y admisión de los estudiantes.	Informados	Continua	
			N	Conocer a los estudiantes, así como, sus necesidades y expectativas.	Participantes	Continua	
			N	Coordinación con la organización y con el desarrollo de la enseñanza.	Involucrados	Continua	
			N	Coordinación interdepartamental.	Involucrados	Continua	
			N	Disponer de información actualizada de las titulaciones impartidas.	Informados	Continua	

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
			N	Formación y adecuación a las mejoras de los procesos y herramientas.	Participantes	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias Defensor Universitario Redes sociales
			N	Conocer el Sistema de Gestión de Calidad y participar activamente en la mejora del mismo.	Involucrados	Continua	
			N	Conocer y analizar los resultados de satisfacción de los estudiantes con la gestión y la atención.	Involucrados	Anual	
			N	Tener un buen ambiente y clima laboral, facilitando la participación activa en el desarrollo.	Participantes	Continua	
			N	Comodidad, ergonomía y seguridad en las instalaciones.	Participantes	Continua	
			N	Estabilidad profesional.	Involucrados	Continua	
			E	Desarrollo y reconocimiento profesional	Involucrados	Anual	
			E	Disponer una estrategia coherente y reporte continuado	Informados	Continua	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad	Participantes	Continua	
	Personal Docente e Investigador (PDI)	Interno	N	Conocer y entender la estrategia de la Universidad y su contribución.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones internas Claustros Intranet corporativa y tablón anuncios Campus Virtual Encuestas de satisfacción Comisiones de Calidad de Título Reuniones del Consejo de la Universidad Congresos y otros eventos Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Conocer las políticas de RR.HH. y el plan de carrera docente.	Participantes	Anual	
			N	Conocer y disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de la formación.	Involucrados	Anual	
			N	Conocer a los estudiantes, así como, sus necesidades y expectativas.	Involucrados	Anual	
			N	Conocer la planificación y ordenación docente con suficiente antelación.	Involucrados	Continua	
			N	Organización y desarrollo eficaz de la enseñanza.	Involucrados	Anual	
			N	Coordinación interdepartamental.	Involucrados	Continua	
			N	Disponer de canales de contacto definidos para poder tener una atención ágil.	Informados	Continua	
			N	Formación y adecuación a las mejoras en procesos y nuevas herramientas.	Participantes	Continua	
			N	Conocer el Sistema de Gestión de Calidad y participar activamente en la mejora del mismo.	Involucrados	Continua	
			N	Conocer y analizar los resultados de satisfacción de los estudiantes con la docencia.	Involucrados	Anual	
			N	Estabilidad profesional. Capacitación, formación y desarrollo.	Participantes	Continua	
			N	Desarrollar su actividad investigadora.	Participantes	Anual	

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
			N	Disponer de acciones que impulsen la labor investigadora.	Participantes	Anual	
			N	Comodidad, ergonomía y seguridad en las instalaciones.	Participantes	Continua	
			E	Reconocimiento profesional.	Participantes	Continua	
			E	Oferta formativa atractiva, innovadora y viable.	Participantes	Continua	
			E	Tener un buen ambiente y clima laboral, facilitando la participación activa en el desarrollo.	Participantes	Continua	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Participantes	Continua	
INVERSORES (I), REGULADORES (R) Y PROPIETARIOS (P)	Junta de Gobierno (P/R)	Interno	N	Difusión, establecimiento y cumplimiento de política, estrategias y objetivos.	Involucrados	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones internas Reuniones de órganos de gobierno Congresos y otros eventos Intranet corporativa y tablón anuncios Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Cumplimiento de la legislación vigente	Involucrados	Continua	
			N	Gestión eficaz y eficiente de los procesos	Involucrados	Continua	
			N	Implicación y correcto desempeño de funciones del personal.	Involucrados	Continua	
			N	Flujos de comunicación internos y externos.	Involucrados	Continua	
			N	Disponer de información para el análisis de resultados.	Involucrados	Anual	
			N	Participar en la mejora de la calidad de los procesos de los distintos grupos de interés.	Involucrados	Anual	
			E	Aumentar la visibilidad de la Universidad y sus aportaciones a la sociedad.	Involucrados	Continua	
	E	Disponer de soporte de asesoramiento especializado.	Informados	Continua			
	E	Universidad orientada a la sostenibilidad	Involucrados	Continua			
	Propietarios del Grupo Planeta (P)	Interno	N	Integración de la Universidad como empresa del Grupo.	Involucrados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Informes Presupuestos Reuniones Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Cumplimiento de la Universidad de los requisitos legales.	Involucrados	Continua	
			N	Cumplimiento de la Universidad de directrices y objetivos económicos de la organización.	Informados	Continua	
			N	Rendición de cuentas de resultados.	Involucrados	Periódica	
			E	Satisfacción con los resultados obtenidos.	Involucrados	Anual	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad	Involucrados	Continua	
	Agencias de Evaluación de la Calidad (R)	Externo	N	Cumplimiento de los requisitos legales y de los estándares de calidad.	Involucrados	Periódica	<ul style="list-style-type: none"> Página web Auditorías / Visitas Reuniones Informes de verificación, seguimiento y acreditación Aplicativo de las Agencias
			E	Trabajo colaborativo con la Universidad en pro de la calidad de la formación de educación superior e inserción laboral.	Involucrados	Periódica	
E			Observar una mejora continua a lo largo de la trayectoria de la Universidad.	Participantes	Periódica		
E			Gestión eficaz y eficiente de los procesos.	Participantes	Periódica		

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN				
			E	Conocer la estrategia de la Universidad y su comprobar su despliegue.	Informados	Periódica	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y contacto telefónico 				
			E	Excelencia investigadora.	Informados	Periódica					
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Periódica					
	Administración Pública (R)	Externo	N	Regular la oferta formativa de la Universidad.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Aplicativo de la Administración • Correo electrónico y contacto telefónico 				
			N	Conocer resultados de la docencia e investigación.	Informados	Anual					
			N	Información fidedigna sobre trámites de becas y subvenciones	Informados	Continua					
			E	Mejora continua de la calidad de la formación e inserción laboral.	Informados	Anual					
			E	Cumplimiento de los requisitos legales.	Informados	Continua					
			E	Conocer la estrategia y su cumplimiento.	Informados	Continua					
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua					
	CRUE (R)	Externo	N	Cumplimiento de los requisitos mínimos para ser miembros	Informados	Continua					
			N	Envío de información para realización de estudios e informes	Informados	Continua					
			E	Participación en encuentros y otros eventos	Informados	Continua					
SOCIEDAD	General	Externo	N	Investigación y transferencia del conocimiento.	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos • Congresos y otros eventos • Redes Sociales • Portales de formación 				
			E	Conocer la identidad de la Universidad y su compromiso con la calidad.	Informados	Continua					
			E	Disponer una oferta formativa innovadora y adaptada a las necesidades de la sociedad.	Consultados	Continua					
			E	Egresados cualificados y capacitados para aportar valor a la sociedad.	Informados	Continua					
			E	Compromiso de la Universidad con la mejora continua de la calidad de la formación.	Consultados/ informados	Anual/ continua					
			E	Cumplimiento de los requisitos legales.	Informados	Continua					
	Medios de comunicación	Externo	N	Estar informados de los avances de la universidad	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Rankings • Redes Sociales 				
			E	Información veraz	Informados	Continua					
			PARTNERS	Empresas (empleadoras o convenio en prácticas)		N		Conocer la oferta formativa de la Universidad.	Consultados	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Convenios y acuerdos de colaboración
						N		Calidad de la formación.	Participantes	Anual	
N	Inserción laboral de egresados.	Consultados				Anual					
N	Seguimiento de prácticas.	Consultados				Anual					

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
			N	Disponer de titulados que cumplan con las nuevas necesidades del mercado.	Consultados	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y contacto telefónico • Portal de prácticas
			E	Acordar condiciones de colaboración con la Universidad.	Participantes	Periódica	
			E	Conocer calendarización de procesos.	Informados	Periódica	
			E	Desarrollo de negocio en investigación.	Participantes	Periódica	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua	
	Asesores internacionales Planeta Formación y Universidades	Externo	N	Asesoramiento y supervisión por parte de la Universidad.	Participantes	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Página web • Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Conocer criterios de selección y admisión de alumnos.	Informados	Continua	
			N	Conocer necesidades y expectativas de los alumnos, especialmente alumnos internacionales.	Participantes	Continua	
			N	Conocer el Sistema de Gestión de Calidad y participar activamente en la mejora del mismo.	Participantes	Continua	
			N	Disponer de información actualizada de las titulaciones impartidas en la Universidad Internacional de Valencia.	Informados	Continua	
			N	Formación y adecuación a las mejoras de los procesos y herramientas.	Participantes	Continua	
			E	Mejora continua de la calidad de la formación e inserción laboral.	Informados	Continua	
	E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua			
	Aliados	Externo	N	Identificación de necesidades y oportunidades de colaboración	Informados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y contacto telefónico • Reuniones • Convenios y acuerdos de colaboración • Congresos y otros eventos
			N	Desarrollar programas conjuntos, acuerdos y convenios.	Informados	Continua	
N			Establecer los objetivos y el valor pretendido, los beneficios comunes y los términos y alcance de colaboración	Informados	Continua		
PROVEEDORES	Proveedores	Externo	N	Conocer el grado de satisfacción de la Universidad con los servicios realizados, y proponer mejoras.	Participantes	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Presupuestos • Reuniones • Correo electrónico y contacto telefónico
			N	Acordar condiciones de colaboración con la Universidad.	Involucrados	Periódica	
			E	Colaboración en la prestación de servicios y en la contratación de recursos.	Participantes	Continua	
			E	Cumplimiento de los acuerdos establecidos.	Involucrados	Periódica	
			E	Conocer calendarización de procesos.	Involucrados	Periódica	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua	

*N = Necesidad
E = Expectativa

MACROGRUPO	GRUPO DE INTERÉS	ÁMBITO	N/E*	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	CANALES DE COMUNICACIÓN
COMPETENCIA	Competencia	Externo	N	Conocer los avances y novedades que promueven otras Universidades.	Consultados	Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Folletos • Congresos y otros eventos • Redes Sociales • Portales de formación
			E	Competencia libre, transparente y ética.	Informados	Continua	
			E	Universidad orientada a la sostenibilidad.	Informados	Continua	

*N = Necesidad
E = Expectativa