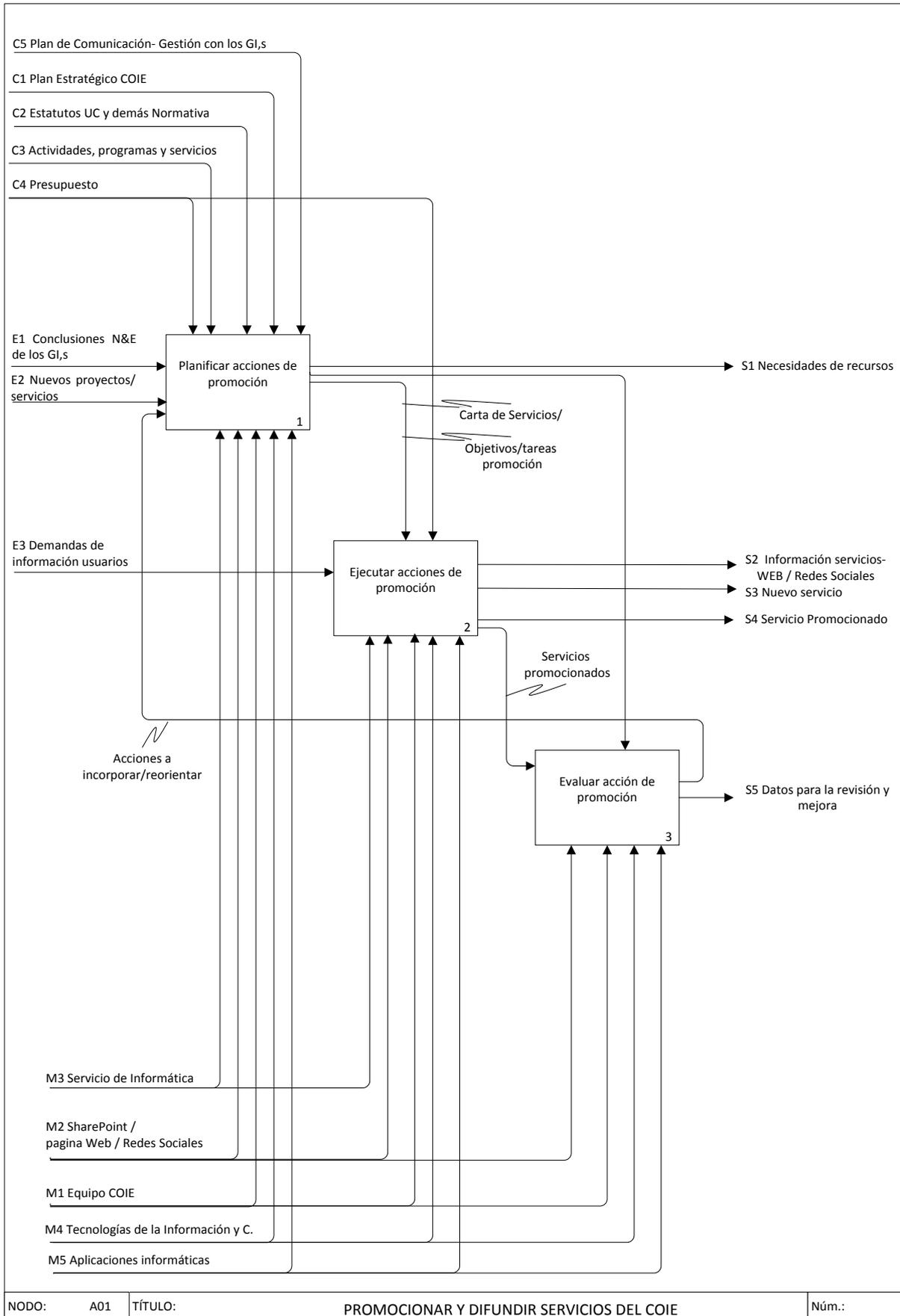


DEL PROCESO		PROPIETARIO	
FPE.05 REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ANUAL		GERENCIA	
COIE/FPO.01.3 PROMOCIONAR Y DIFUNDIR SERVICIOS		DIRECCIÓN TÉCNICA	
MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)			
Promocionar los servicios que impulsa el COIE con el fin de: <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los usuarios las actividades y servicios y el valor añadido que se quiere ofrecer con ellas. • Posibilidad de compartir nuestras mejoras con otros Grupos de Interés. Debiéndose verificar de forma adecuada, el valor añadido que perciben los usuarios y la necesaria recopilación de datos para la revisión y mejora del proceso.			
ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	GIs destinatarios (conclusiones sobre necesidades y expectativas de los GI específicos)	COIE/FPE.01	
2	Nuevos proyectos/servicios o mejora de los existentes	COIE/FPE.06	
3	Demandas de información sobre usuarios/GI	GI's	
CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	Plan Estratégico Servicio: servicios y actividades estratégicas, GI's, etc.	COIE/FPE.04	
2	Estatutos UC y demás normativa aplicable	GERENCIA-UC	
3	Actividades, proyectos y programas de la Unidad	COIE/FPE.05	
4	Presupuesto	VICERRECTOR/A - GERENCIA	
5	Plan de comunicación	COIE/FPE.04	
RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.	
1	Necesidades de recursos	VICERRECTOR/A / GERENTE	
2	Información sobre los servicios y actividades: carta de servicios	GI's	
3	Nuevo servicio	GI's	
4	Servicio promocionado	GI's	
5	Datos para la revisión y mejora	COIE /FPE.06	
RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)			
Equipo del COIE		Tecnologías de la Información y Comunicación	
SharePoint/Intranet/Página web /Redes sociales		Aplicaciones informáticas	
Servicio de Informática			
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)			
Plan Estratégico de la Unidad		Plan Estratégico de Mejora de los Servicios Universitarios	
Normativa del Servicio de Comunicación		COIE.PLA-12 Proyecto	
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación			
NORMATIVA APLICABLE			
Normativa presupuestaria de la Universidad de Cantabria		Normativas de Gestión Académica	
LO 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal		Normativas COIE	
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO			
Garantizar que llegue a los GI		Ausencia de promoción o mejora de servicios	
Ausencia de visión compartida del Equipo del COIE			
INDICADORES			
Nº	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Encuesta de satisfacción	Dirección Técnica	Anual
2	Incremento de usuarios que acceden a Servicios proporcionados por COIE	Dirección Técnica	Anual
3	Número de proyectos/servicios lanzados con éxito	Dirección Técnica	Anual
4	Encuesta de percepción	Dirección Técnica	Anual

DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<p>PLANIFICAR ACCIONES DE PROMOCIÓN</p>	<p>La Dirección Técnica partiendo de los objetivos estratégicos/anuales marcados recopilará la información necesaria para identificar las acciones concretas de promoción necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de mejora, novedades en los servicios prestados...etc. - Sugerencias de las personas de la Unidad - Evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. <p>La Dirección Técnica concretará las acciones en materia de promoción a nivel grupal e individual utilizando SharePoint o reuniones de Equipo, detallando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acción - Responsables - Mecanismos de información, frecuencia - Seguimiento y evaluación <p>Su definición se hará teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los GIs, los recursos de la Unidad y los retos estratégicos.</p>
<p>EJECUTAR ACCIONES DE PROMOCIÓN</p>	<p>Los responsables ejecutaran las acciones siguiendo las directrices marcadas.</p> <p>La ejecución de acciones de promoción seguirá las directrices recogidas en los Manuales de procedimientos y procesos del COIE.</p>
<p>EVALUAR ACCIÓN DE PROMOCIÓN</p>	<p>La Dirección Técnica evaluará de forma conjunta con las distintas áreas, la eficacia y eficiencia del Plan de Promoción de Servicios</p> <p>Se realizan encuestas, entrevistas o se utilizará cualquier otra herramienta que se considere oportuna para obtener el impacto de la promoción de servicios en los GI,s tanto cuantitativamente como cualitativamente.</p> <p>Revisión mensual de la página web.</p> <p>Cualquier incidencia relacionada con el proceso será gestionada siguiendo el procedimiento <i>COIE/PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias del Servicio</i>.</p> <p>Con carácter general, en reuniones de carácter semestral se revisarán los objetivos y desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras, etc...)</p> <p>Esta información será analizada en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según <i>COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar</i>.</p>

DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 23 de noviembre de 2016

Elaborado por: Directora Técnica

PROCESO COIE-P0.01.3 PROMOCIONES Y DIFUNDIR SERVICIOS DEL COIE **PROPIETARIO** DIRECCIÓN TÉCNICA

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Conseguir alcanzar el impacto adecuado que haga que los usuarios utilicen los servicios que se promocionan.

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Gestionar proyectos de mejora

INDICADORES	DE RESULTADO:	
	DE EFICACIA	Nº de proyectos/servicios lanzados con éxito
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	Aumento de usuarios que acceden a servicios proporcionados por COIE
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	Encuesta de satisfacción y encuesta de percepción

FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO) Hacer las mediciones necesarias, desarrollar una cultura de servicio público, promover los cambios organizacionales que fuesen precisos surgidos del aprendizaje.

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
COIE.PLA-12 Proyecto	Junio 2016	Realizado
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación del Servicio	Mayo 2016	Realizado
Definir indicadores del proceso	Mayo 2016	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Realizado