

TÍTULO DEL PROCESO		PROPIETARIO
FPE.02 ANALIZAR RENDIMIENTO INTERNO Y EXTERNO		GERENCIA
COIE-FPE.02 ANALIZAR RENDIMIENTO INTERNO Y EXTERNO		DIRECTOR COIE

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)
Identificar, recoger y analizar los datos sobre el rendimiento interno y externo del COIE de la Universidad de Cantabria con el fin de proporcionar la información necesaria para la definición de los objetivos estratégicos y anuales del COIE.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Fuentes de datos potenciales sobre el entorno	ENTORNO DEL COIE
2	Fuentes de datos potenciales sobre Benchmarking, competidores, etc.	ENTORNO DEL COIE
3	Necesidades y expectativas de los GI - Información para la definición de indicadores de rendimiento.	COIE-FPE.01
4	Datos de medición, análisis y evaluación del COIE	COIE-FPE.06
5	Fuentes de datos sobre el entorno PEST	ENTORNO DEL COIE

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios PEMSU	Gerencia
2	Fuentes de información de Gerencia / Gobierno UC	Gerencia / Gobierno UC

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Información sobre el desempeño interno y externo del COIE - Competencias y capacidades a tener en cuenta en la estrategia y planificación anual	COIE-FPE.04 COIE-FPE.05

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Equipo COIE	SharePoint de la Unidad
Directores de Area	Aplicación Estela
Visitas otros Servicios análogos	Espacio de Administración Electrónica

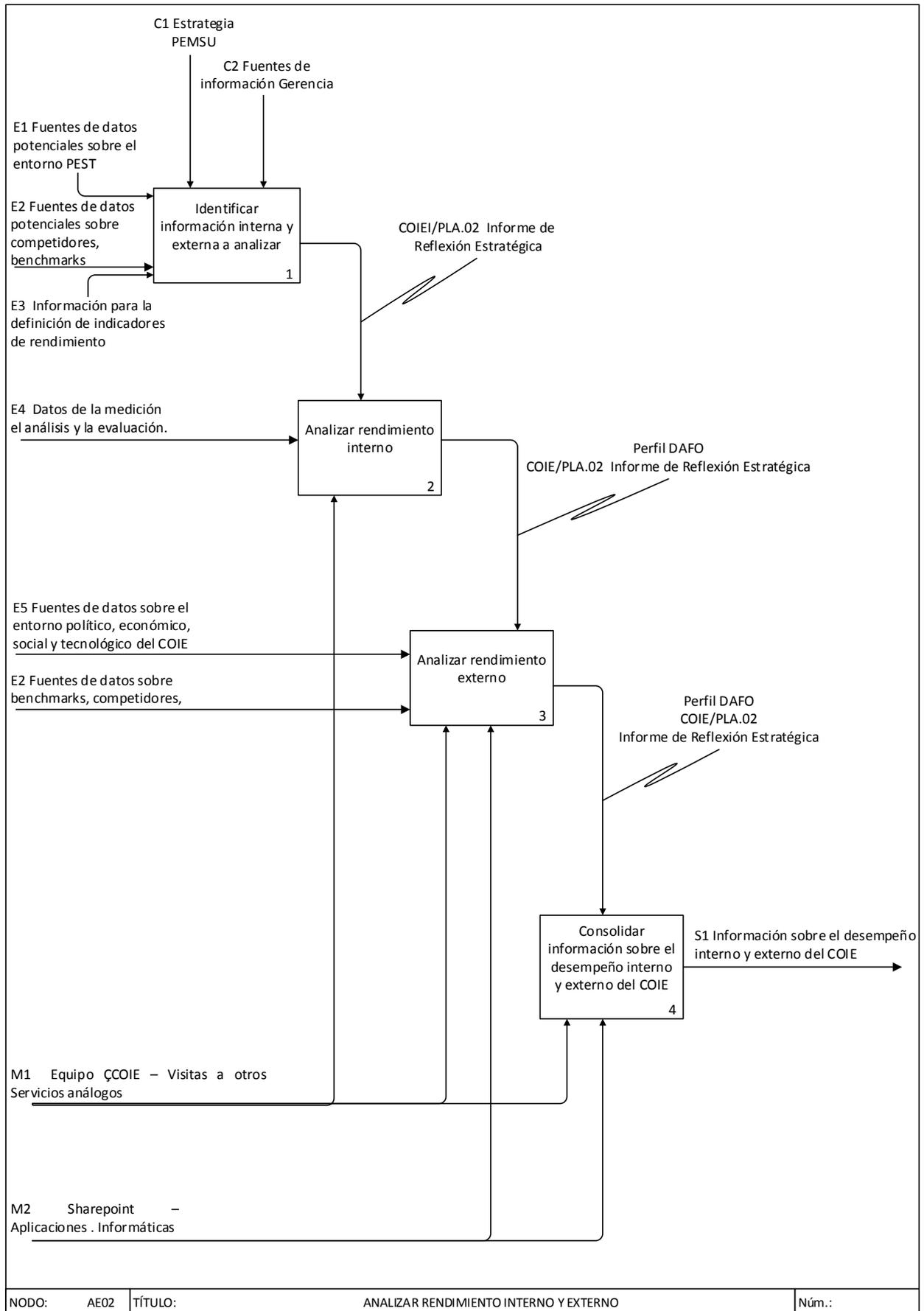
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)	
COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica	COIE-PLA.05 Cuadro de Mando Integral
COIE-PLA.22 Guía para la elaboración del Plan Estratégico	

NORMATIVA APLICABLE	

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO	
Uniformidad y fiabilidad de la información	

INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Grado de consecución de los objetivos proceso planificación anual	Director COIE	Anual
2	Publicación del Plan Estratégico del Servicio	Director COIE	Bianual
3			
4			

DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
Identificar información interna y externa a analizar	<p>La identificación de datos / información necesaria es una etapa crítica puesto que sobre las conclusiones del análisis de esta información se definirán los objetivos estratégicos del Servicio. Previo a la reflexión estratégica del COIE, el Director del COIE elaborará/revisará la herramienta de análisis estratégico: <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i>.</p> <p>Durante esta revisión/elaboración tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los retos que plantea la Universidad de Cantabria y la estrategia de Gerencia. • La información disponible actualmente y la necesaria para la correcta toma de decisiones. <p>La información a analizar incluirá como mínimo:</p> <p>Información externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Benchmarking • Parámetros y variables para analizar el contexto político, económico, social y tecnológico del COIE. <p>Información interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos: Activos de que dispone el COIE para llevar a cabo su estrategia competitiva. Dentro de los activos se incluyen los tangibles (personas, físicos, financieros, tecnología...) y los intangibles (imagen, cultura, etc.) • Proyectos, planes, etc. • Rendimiento de procesos y procedimientos del COIE. • Datos de auditorías, inspecciones, evaluaciones, etc. <p>El valor de la información proporcionada debe cumplir con los siguientes cuatro parámetros básicos: calidad, oportunidad, cantidad y relevancia.</p> <p>Para cada categoría el Director del COIE identificará la información a analizar y las fuentes de información de procedencia, indicando la localización, direcciones web de interés, etc. y responsable de análisis. <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i>.</p>
Analizar rendimiento interno	<p>El análisis interno tiene como misión investigar las características de los recursos, factores, medios, habilidades y capacidades de las que dispone el COIE para hacer frente a los retos que plantea el entorno. Para ello, los responsables de analizar las fuentes de información identificadas en el <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i> actualizarán los datos / información identificados.</p> <p>El responsable de análisis se encargará de realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección de datos, clasificación y agrupamiento de forma coherente para su uso. • Comprensión y almacenamiento de la información. • La disponibilidad y acceso a las personas oportunas. <p>Como mínimo la información deberá de estar accesible al personal del COIE a través del SharePoint. El análisis del rendimiento se realizará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienalmente para proporcionar la información necesaria para la reflexión estratégica (ver <i>COIE-FPE.04 Planificación estratégica</i>). • Siguiendo la frecuencia marcada en la descripción del indicador, <i>COIE-PLA.05 Cuadro de Mando Integral</i>. <p>Basándose en esta información los responsables implicados prepararán el perfil estratégico del COIE (COIE-PLA.23) asignando las puntuaciones según el rango de valores definido en <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i>.</p>
Analizar rendimiento externo	<p>El análisis externo permite analizar y predecir el contexto, donde tendrá lugar el desarrollo de las políticas, estrategias y proyectos del COIE, identificándose así las oportunidades y riesgos del contexto para la ejecución con éxito de los mismos.</p> <p>Para ello, los responsables de analizar las fuentes de información identificadas en el <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i> actualizarán los datos / información identificados.</p> <p>El responsable de análisis detallará en el apartado de observaciones las variables y aspectos a tener en cuenta.</p> <p>Al igual que en el caso del análisis del rendimiento interno, los responsables garantizarán la recolección, comprensión y disponibilidad de la información. En el rendimiento externo se analizarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situación de otros COIEs referentes (nacionales e internacionales), buenas prácticas y fortalezas. • Posibles competidores. • Análisis PEST, con las variables clave identificadas. <p>Basándose en esta información prepararán el perfil estratégico del COIE COIE (COIE-PLA.23) asignando las puntuaciones según el rango de valores definido.</p>
Consolidar información sobre el desempeño interno y externo del COIE	<p>El Director del COIE revisará el perfil estratégico identificado por cada responsable implicado consolidando dicha información.</p> <p>Esta información será utilizada para la reflexión estratégica (<i>COIE-FPE.04</i>) o la planificación anual según corresponda (<i>COIE-FPE.05</i>).</p>

DESPLIEGUE PROCESO

Fecha última revisión: 11 de Mayo de 2016

Elaborado por: Director C.O.I.E.

PROCESO PDI-PE.02 ANALIZAR RENDIMIENTO INTERNO Y EXTERNO **PROPIETARIO** DIRECTOR COIE

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Identificar, recoger y analizar los datos sobre el rendimiento interno y externo para fijar y sistematizar la “Estrategia” como pauta de comportamiento

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Elaboración del Plan Estratégico de la Unidad

INDICADORES	DE RESULTADO:	Publicación del Plan Estratégico de la Unidad
	DE EFICACIA	% de cumplimiento de los compromisos definidos a través de la Carta de Servicios de la Unidad
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	

FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)	Realizar Análisis Interno Realizar Análisis Externo Análisis Político, Económico, Social y Tecnológico del entorno Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del Servicio
---	--

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
Validar la información para la reflexión estratégica	Junio 2016	Pendiente
Integrar indicadores de rendimiento validados	Junio 2016	Pendiente
Definir indicadores de proceso	Mayo 2016	Pendiente
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Pendiente
COIE-PLA.23 Análisis del perfil estratégico de la Unidad	Junio 2016	Pendiente
COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica	Junio 2016	Pendiente
COIE-PLA.04 Cuadro de Mando Integral	Junio 2016	Pendiente
COIE-PLA.11 Informe de revisión del sistema de gestión	Junio 2016	Pendiente