

TÍTULO DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPE.06 MEDIR, ANALIZAR Y EVALUAR	GERENCIA
COIE-FPE.06 MEDIR, ANALIZAR Y EVALUAR	DIRECTOR COIE

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)

Definir la metodología a seguir para garantizar la medición continua de los resultados, su análisis y evaluación, así como la identificación de acciones que promuevan la mejora y el aprendizaje del COIE.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Datos de indicadores y procesos	TODOS LOS PROCESOS
2	Incidencias en el desarrollo de los servicios y la ejecución de los procesos	TODOS LOS PROCESOS
3	Datos e información de los servicios	TODOS LOS PROCESOS
4	Solicitud de informes de seguimiento y estadísticos	GI,S

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Informe de reflexión estratégica - información a analizar y frecuencia de seguimiento	COIE-FPE.02
2	Plan Estratégico COIE	COIE-FPE.04
3	Plan de Auditorías y evaluaciones	COIE-FPE.05
4	Informe de necesidades y expectativas de los GI,s	COIE-FPE.01

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Información sobre el desempeño del COIE y oportunidades de mejora (COIE-PLA.11 Informe de Revisión del Sistema)	COIE-FPE.04 COIE-FPE.05
2	Memoria anual de la Unidad	COIE-FPE.07

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)

Director COIE	SharePoint – Aplicación Informática
Responsables de procesos	Responsables COIE
Audidores y evaluadores externos	

DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)

COIE-PLA.04 Cuadro de mando integral	COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica
COIE-PLA.10 Plan de Auditoría	Buzón de quejas y sugerencias de los Servicios Universitarios
COIE-PLA.11 Informe de Revisión del Sistema	Informes de Auditoria y Evaluación

NORMATIVA APLICABLE

--	--

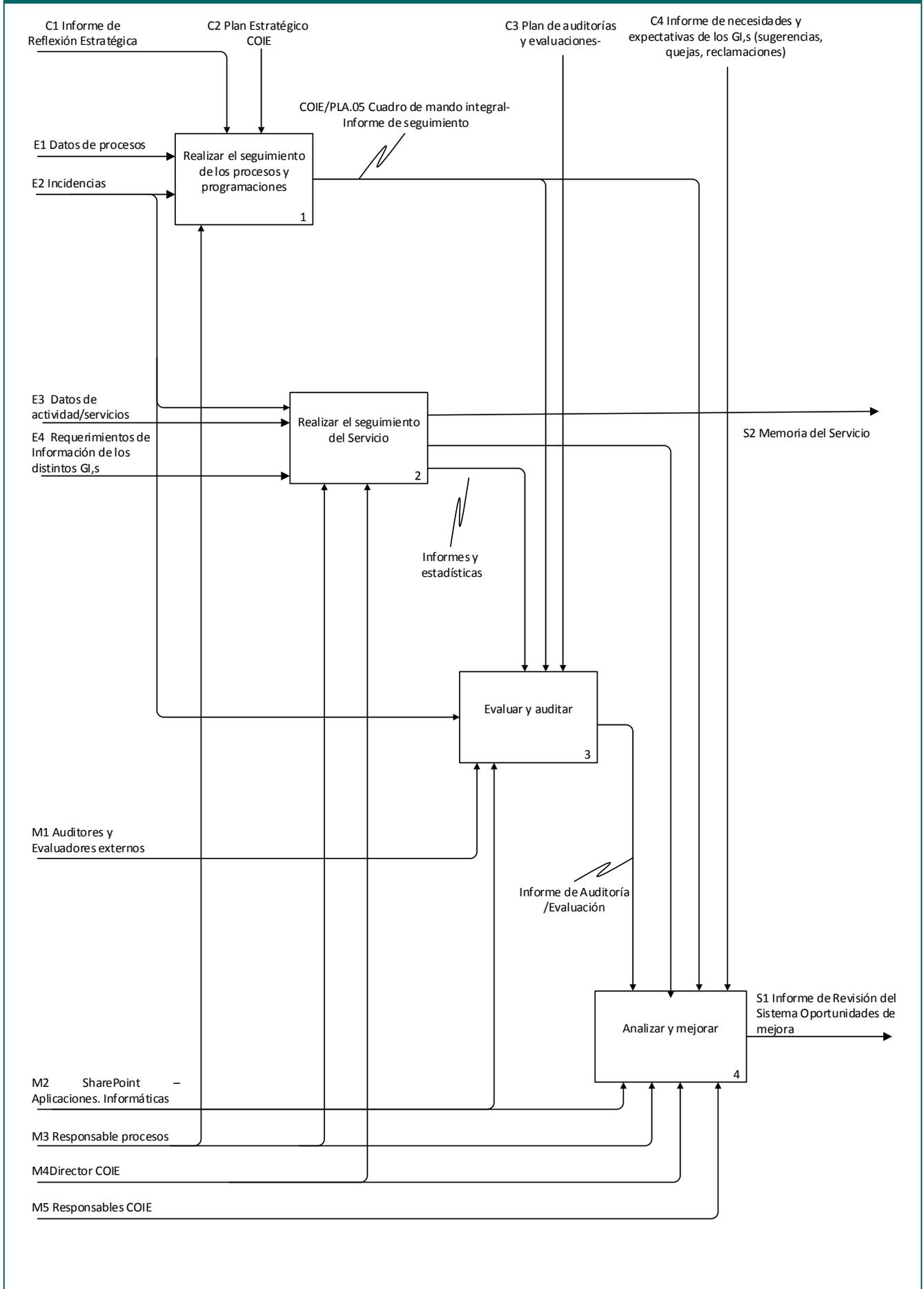
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO

	No cumplimiento de los plazos de medición, análisis y evaluación
	Falta de información para poder llevar a cabo la medición, análisis y evaluación

INDICADORES

IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº de reclamaciones, quejas, incidencias recibidas	Director COIE	Anual
2	Porcentaje de reclamaciones, quejas, incidentes resueltas	Director COIE	Anual
3	Nº de oportunidades de mejora identificadas e implantadas en la revisión del sistema	Director COIE	Anual
4	Elaboración de la Memoria Anual del Servicio	Director COIE	Anual

DIAGRAMA IDEF0 DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
Realizar el seguimiento de los procesos y programaciones	<p>La identificación de los datos e informaciones necesarias es una etapa crítica puesto que sobre las conclusiones del análisis de esta información se definirán los objetivos estratégicos del COIE.</p> <p>El seguimiento de los procesos se realizará con el carácter que se establezca por parte del Responsable del proceso.</p> <p>Este seguimiento tiene como objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el correcto desempeño del proceso. • Realizar el seguimiento y medición de los indicadores asociados a los procesos. • Comprobar que la definición y modelización se corresponde con las necesidades reales del servicio. <p>Para ello, el propietario de proceso registrará en el <i>COIE-PLA.05 Cuadro de mando integral</i> (apartado procesos) los datos según los indicadores identificados. En el apartado de observaciones, detallará las conclusiones de dicho análisis.</p> <p>Estas conclusiones serán tenidas en cuenta en la reunión de revisión del sistema por parte del Director COIE (ver actividad 4 del presente proceso).</p> <p>Para cada desviación detectada, se definirá una Acción Correctiva. Las desviaciones se discutirán con los responsables de las áreas afectadas y coordinadamente se estudiarán las acciones correctivas necesarias.</p>
Realizar el seguimiento del Servicio	<p>Siguiendo el análisis de información requerido en el <i>COIE-PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i>, los responsables proporcionaran los informes cuando sean necesarios.</p> <p>La elaboración de informes será centralizada en el Director COIE, quién podrá delegar en quién considere oportuno.</p> <p>Periódicamente el COIE elabora los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento, análisis y previsión de datos a largo plazo. • Informe de revisión del sistema de gestión • Memoria del Servicio.
Evaluar y Auditar el COIE	<p>Las auditorías y evaluaciones tendrán lugar siguiendo el <i>COIE-PLA.10 Plan de Auditorías</i>.</p> <p>En la medida de lo posible se seguirán las Listas de Comprobación que faciliten el análisis de los distintos apartados a auditar / evaluar.</p> <p>El auditor jefe o el responsable encargado del equipo de evaluación según corresponda, prepara la documentación. Tomará como referencias para su preparación el Manual de Gestión, Fichas de Proceso, los Procedimientos Generales, la normativa y cualquier otra documentación aplicable.</p> <p>Con una antelación no inferior a 8 días de la fecha fijada, el Director COIE comunicará por escrito al responsable del área que se vaya a auditar, la fecha y el alcance de la auditoría a realizar.</p> <p>Hay que tener presente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evaluarán solamente evidencias objetivas y contrastadas. • La verificación no tiene por qué limitarse a las actividades inicialmente previstas. • En caso de detectarse una posible desviación se investigará hasta confirmarla o desestimarla, se averiguará si es fortuita o sistemática, y se tratará de identificar sus causas y efectos. • Se realizará un seguimiento exhaustivo de las desviaciones detectadas en auditorías anteriores. <p>En el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la auditoría / evaluación, el equipo elaborará un informe. El contenido de este informe será acordado previamente, así como el formato a utilizar. Las desviaciones se analizarán por el Director COIE junto con las personas implicadas, pudiéndose definir acciones correctivas, si fuesen precisas.</p> <p>El resultado de la auditoría / evaluación será analizado en la Revisión del Sistema de Gestión.</p> <p>Para cada desviación detectada, se definirá una Acción Correctiva. Las desviaciones se discutirán con los responsables de las áreas auditadas y coordinadamente se estudiarán las acciones correctivas necesarias.</p> <p>El personal responsable del área auditada deberá poner en práctica, en el plazo establecido, las acciones correctivas acordadas.</p>
Analizar y mejorar	<p>El Director del COIE junto con el equipo de la Unidad revisará anualmente el Sistema de Gestión del COIE con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas. El</p>

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

objetivo es evaluar las oportunidades de mejora y de aprendizaje e implantar las acciones necesarias.

La revisión del Sistema de Gestión se realizará durante el mes de octubre. El objetivo es que esta reunión proporcione la información necesaria para la planificación anual (ver *COIE-FPE05 Realizar la Planificación Anual*) y/o la planificación estratégica según corresponda (ver *COIE-FPE04 Realizar la Planificación Estratégica*).

En las revisiones del sistema de gestión se analizará la siguiente información:

- Resultados de auditorías y evaluaciones realizadas.
- Retroalimentación de los grupos de interés.
- Información sobre el seguimiento de los procesos, servicios.
- Estado de los planes / proyectos, acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de objetivos.
- Cambios que podrían afectar al sistema.
- Conclusiones y propuestas de mejora y aprendizaje.

Se levantará acta empleando el *COIE-PLA.11 Informe de Revisión del Sistema*. Esta información será analizada en la planificación anual (ver *COIE-FPE05 Realizar la Planificación Anual*).

DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 26 de junio de 2017

Elaborado por: Director COIE

PROCESO PDI-PE.06 MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (CONTROL) **PROPIETARIO** DIRECTOR COIE

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Garantizar el seguimiento de los objetivos con intención de demostrar de manera objetiva y contrastada que estos alcanzan los resultados previstos

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Gestionar Proyectos de Mejora

INDICADORES	DE RESULTADO:	Elaboración de la Memoria Anual e Informe de revisión del sistema
	DE EFICACIA	Nº de oportunidades de mejora identificadas e implantadas en la revisión del sistema
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	

FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)	Realizar la revisión de procesos y servicios. Realizar las correcciones que estime conveniente. Asegurar el seguimiento y medición.
---	---

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
Definir indicadores de proceso	Mayo 2016	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Realizado
Memoria anual del Servicio	Enero 2017	Pendiente
Seguimiento de cumplimiento	Julio 2017	Pendiente
COIE-PLA.11 Informe de Revisión del sistema	Julio 2017	Pendiente