

TÍTULO DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPO.01.6.3 GESTIONAR EL MANTENIMIENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE INFRAEST. DE SISTEMAS, SERV. DE RED Y COMUN. FPO.01.06.2 DISEÑAR Y CONFIGURAR SERVICIOS Y APLICACIONES	GERENCIA
COIE/FPS.03.3 GESTIONAR WEB Y REDES SOCIALES	DIRECTOR COIE

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

Asegurar la implementación y administración de las webs del COIE (COIE y Agencia de Colocación), así como de sus redes sociales siguiendo los objetivos estratégicos del COIE. Este proceso se concreta en gestionar y asegurar el funcionamiento de las principales herramientas comunicación que utiliza el COIE para transmitir y gestionar sus servicios
Se incluyen en este apartado asegurar las directrices y requisitos de las aplicaciones que utilizan estos entornos para gestionar aspectos concretos de servicios ya contemplados en otros procesos.F

ENTRADAS	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Nueva tecnología o proyecto	COIE/FPE07 COIE/FPS03.1
2 Necesidades específicas procesos/proyectos/procedimientos/personas	Todos los procesos
3 Recursos electrónicos de COIE	UC
4 Incidencia GI (interno/externo)	Gis

CONTROLES	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Estatutos UC	COIE/PO.02
2 Plan estratégico del COIE	COIE/PE.04
3 Políticas de seguridad	S de INF COIE/PS.03.1 - COIE/PS.03.2 - COIE/PS.03.3
4 Contratos de servicios tecnológicos	COIE/PS04.1 - COIE/PS04.2 - COIE/PS04.3

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS	HACIA PROCESO/S – G.I.
1 Web COIE / Web Agencia de Colocación / Aplicación integrada	Todos los procesos
2 Actualizaciones de sistema	Todos los procesos
3 Comunicar formar/ Normativa Uso	Gis
4 Incidencia a solucionar externamente (proveedor)	PROVEEDORES
5 Incidencia a solucionar externamente (Sdl o COIE/FPS.03.2)	SINFORMATICA FPS.03.2
6 Incidencia solucionada	Todos los procesos
7 Datos para la revisión de contratos / elaboración de proyectos	COIE/PS04.1 - COIE/PS04.2 - COIE/PS04.3
8 Datos para la mejora del proceso	COIE/FPE-06

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)

Proveedores	Personal COIE
Recursos tecnológicos Servicio de Informática y Área Web	Recursos tecnológicos COIE

DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos...)

COIE.PLA-15 Inventario de recursos tecnológicos	COIE.PLA-12 Ficha de proyecto
Documentación, normativa y manuales específicos de cada aplicación	Catálogo de servicios del Servicio de Informática

NORMATIVA APLICABLE

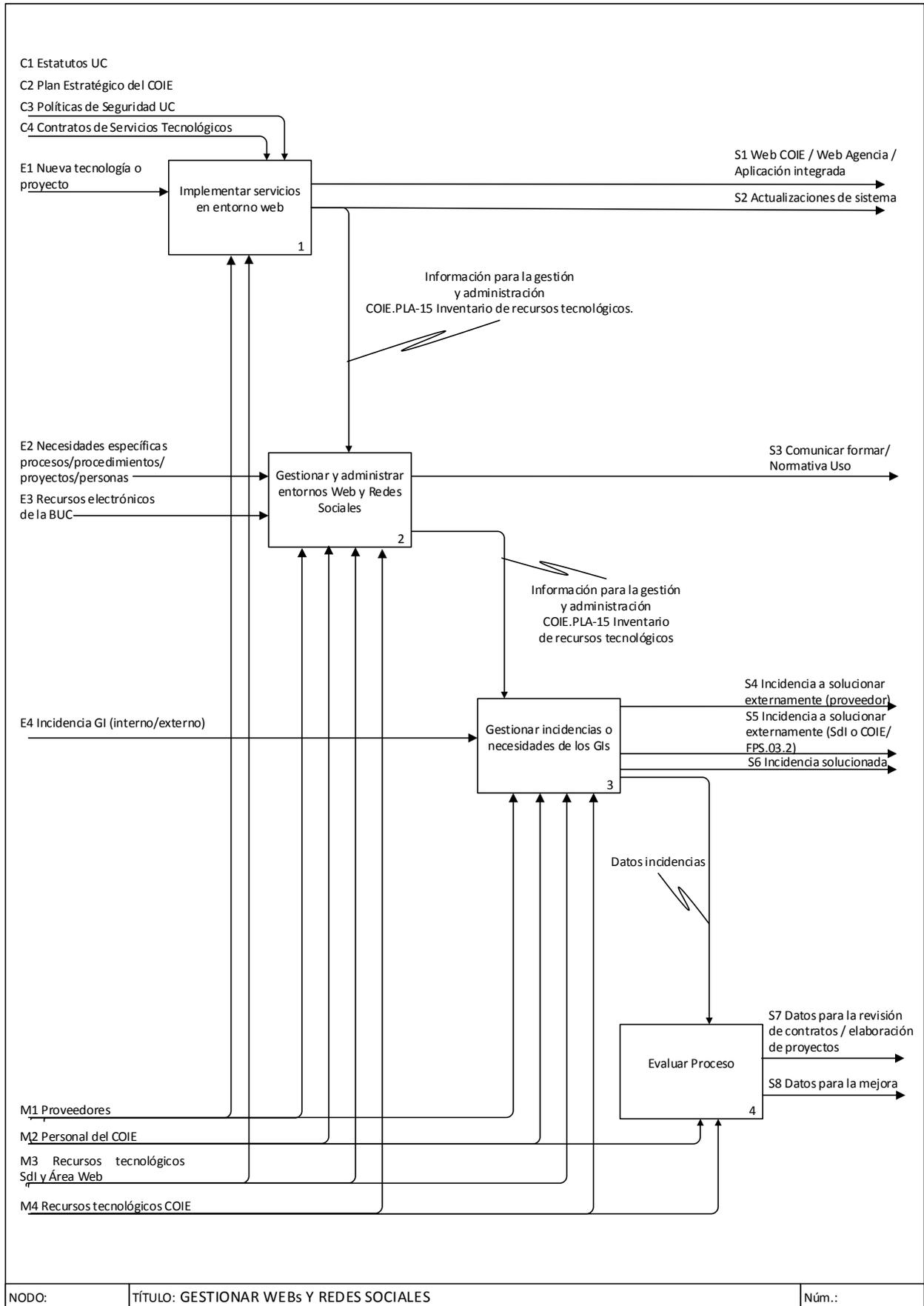
Normativas generales y de servicios del Servicio de Informática	Ley de protección de datos
Manual de procesos del COIE	Manual de procedimientos del COIE
Manual de Gestión Presupuestaria	Manuales de uso de las aplicaciones

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO

Capacitación del personal	Adaptación al cambio
Evaluación de rendimiento	Implementación y/o actualizaciones de software/hardware

INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	FUENTE	FRECUENCIA
1	Nº de incidencias detectadas	Dirección	Anual
2	Nº de casos gestionados a través del Helpdesk del Sdl	Sdel	Anual
3	Nº de visitas a las Webs del COIE	Dirección	Anual
4	Nº de seguidores de RR.SS. del COIE	Dirección	Anual

DIAGRAMA IDEF0 DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
Implementar servicios en entorno Web	<p>Internet y en especial las webs y redes sociales permiten interactuar con usuarios de Internet de todo el mundo, conocer sus necesidades y construir una comunidad implicada que potencie tu imagen y tus servicios.</p> <p>La implementación de servicios en entorno web requerirán las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de requisitos y especificaciones del servicio a implementar, diseño y codificación (según el Proyecto COIE/PFS.04.1) • Pruebas (unitarias y de integración) • Instalación e integración • Mantenimiento, distinguiendo entre el mantenimiento del servicio y la disponibilidad del mismo.
Gestionar y administrar entornos Web y Redes Sociales	<p>Se trata de asegurar que la información publicada a través de las webs del COIE es correcta, está actualizada y dispone de la configuración y/o diseño que permite un acceso atractivo, fácil y efectivo a los servicios e información proporcionados por el COIE.</p> <p>Asegurar la disponibilidad es tarea del Área Web de la UC, mientras que la actualización de la información contenida en ese entorno es responsabilidad del personal del COIE.</p> <p>Por otro lado la gestión de las redes sociales del COIE debe pivotar sobre 3 ejes, la planificación, la elaboración de contenido y la monitorización:</p> <p>Planificación de la publicación en RRSS: tener claro por qué lo hacemos, para qué lo hacemos, y sobre todo, cuándo lo hacemos.</p> <p>Elaboración de contenido: crear contenidos que sean de interés para los GIs que nos siguen y hacerlos en un formato que sea a la vez entretenido e informativo.</p> <p>Monitorización: Lo que no se mide no se puede evaluar. Actualmente lo fácil es medir cuantitativamente, pero habrá que intentar hacer mediciones cualitativas.</p> <p>No se trata de estar sino de cómo estar, ya que este tipo de herramientas pueden ser claves en la obtención de retornos efectivos y tangibles para el cumplimiento de la Misión del COIE</p>
Gestionar incidencias o necesidades de los GIs	<p>El personal del COIE identificará, analizará y resolverá de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten. Realizará el seguimiento pertinente utilizando para ello la herramienta COIE/PRO-004 Gestión de incidencias y quejas.</p>
Evaluar proceso	<p>De forma grupal, el Director del COIE coordinará el grado de eficacia y eficiencia del proceso con la información obtenida relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidencias detectadas y resueltas. • Incumplimiento de plazos. • Disponibilidad de recursos para afrontar proyectos <p>Con esta información, se decidirá la conveniencia de adecuar las actividades y la forma en que deben ser gestionadas.</p> <p>Con carácter general, en las reuniones del equipo del COIE se podrán revisar los objetivos de la Unidad en relación al desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras..etc).</p> <p>Esta información también será objeto de análisis en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar.</p>

