

TÍTULO DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPO.01.03.1 GESTIONAR LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	GERENCIA
COIE/FPS.04.1 GESTIONAR LA TRAMITACIÓN ECONÓMICO ADMINISTRATIVA	DIRECTOR COIE

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

Gestionar la tramitación administrativa de manera eficaz y eficiente, manteniendo los procedimientos actualizados y adecuadamente definidos y todo ello enfocado al cumplimiento de la Misión, Visión y Valores del Servicio.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Nuevos Procedimientos / servicios o revisión de los existentes (COIE)	PROCEDIMIENTOS COIE
2	Necesidades grupos de interés	GI,s – Otras Unidades / Servicios
3	Quejas, sugerencias e incidencias	COIE.FPE-06 – GI,s
4	Benchmarking de otros Servicios análogos	COIE.FPE-03

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Estatutos de la UC	UC
2	Presupuesto UC	UC
3	Manual de Gestión Presupuestaria	UC
4	Plan Estratégico COIE / PEMSU	COIE.FPE-04 / COIE.FPE-05
5	Legislación Europea, Estatal y Autonómica	CEE – Estado - Comunidad Aut.

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Proyecto de mejora	COIE.FPE-07
2	Procedimiento revisado	GI,s – Todos los procesos
3	Información pública	GI,s
4	Datos para la mejora	COIE.FPE-06

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)

Director COIE	Personal COIE
Tecnologías de la Información (TICs)	

DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)

COIE.PLA-12 Proyecto
COIE.PLA-14 Inventario de Procedimientos

NORMATIVA APLICABLE

Toda la legislación y normativa aplicable a la gestión que se realiza en la Unidad
--

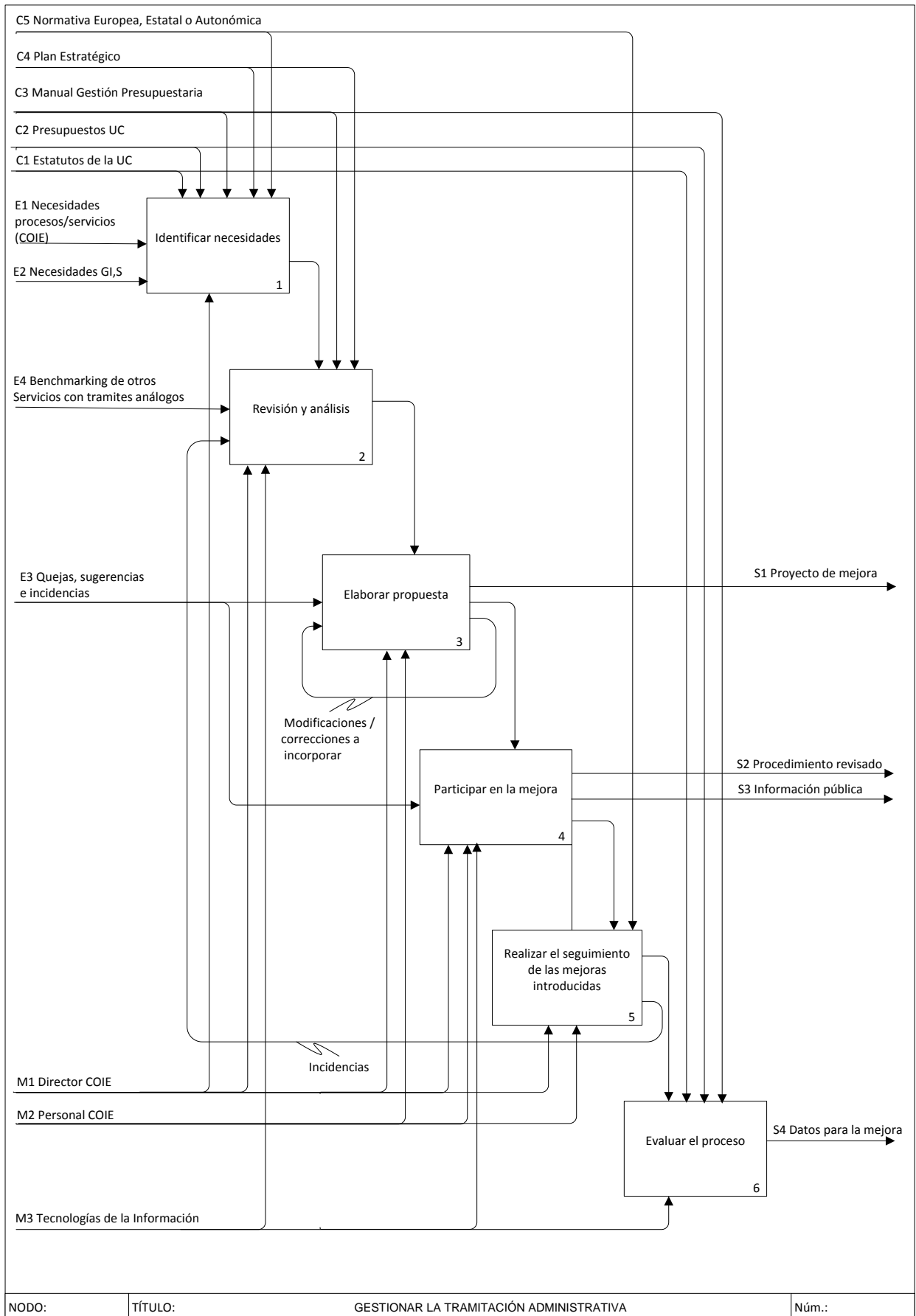
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO

Ausencia de compromiso para la revisión/actualización de procedimientos / servicios
Falta de compromiso en la actualización permanente del personal de la Unidad
No disponibilidad de los medios necesarios

INDICADORES

IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº DE MEJORAS INTRODUCIDAS	Director COIE	Anual
2	Nº DE PROCEDIMIENTOS EN LOS QUE SE ELIMINA LA TRAMITACIÓN EN PAPEL	Director COIE	Anual
3	Nº DE QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	Director COIE	Anual
4			

DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
Identificar necesidades	Las necesidades surgen de las actividades y servicios que el COIE dirige a sus GI,S, y de la identificación de mejoras por el propio personal del COIE, o a través de quejas, sugerencias e incidencias comunicadas de los propios GI,s
Revisión y Análisis	Los distintos responsables de la Unidad, detectarán necesidades y llevarán a cabo revisiones y análisis regulares de la gestión de la tramitación económico-administrativa de la Unidad. Para realizar el análisis tendrán en cuenta los requisitos establecidos en la Legislación tanto Europea como Estatal y Autonómica, así como en la Normativa propia de la UC. Es necesario tener en consideración que a través del procedimiento COIE.PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias, también puede llegar al Servicio información para la revisión y el análisis. Realizada la revisión y análisis, se propondrán las mejoras a introducir. El Director del COIE será el responsable de incorporar dichas mejoras a los procedimientos de gestión.
Elaborar propuesta	La propuesta de mejora será gestionada por el equipo del COIE y finalmente será el Director del COIE quien se responsabilizara de su implantación.
Participar en la mejora	El Equipo al completo del COIE participará en el estudio e implantación de las mejoras a introducir.
Realizar el seguimiento de las mejoras introducidas	El Director del COIE, con la colaboración de su personal, será el responsable de realizar el seguimiento de las mejoras introducidas. El seguimiento puede dar lugar a: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios y modificaciones en la tramitación. • Emisión de informes. • Actualización de los procedimientos que se vean afectados. • Incidencias con los GI,s que serán registradas siguiendo el proceso de gestión de quejas.
Evaluar el proceso	De forma global, el Director del COIE y los miembros del equipo del COIE analizarán la eficacia y eficiencia relativas a las mejoras introducidas Cualquier incidencia relacionada con el proceso será gestionada siguiendo el procedimiento COIE/PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias. Con carácter general, en las reuniones de equipo de la Unidad se revisarán los objetivos y el desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras, etc.). Esta información será analizada en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar.

DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 25 de Agosto de 2016

Elaborado por: Director COIE

PROCESO **COIE-PS.04.1 GESTIONAR LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA** **PROPIETARIO** **JEFE DE SERVICIO**

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en la tramitación económico-administrativa, adecuando cuando sea necesario, los procedimientos y procesos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Analizar rendimiento interno y externo

INDICADORES	DE RESULTADO:	Nº de mejoras introducidas
	DE EFICACIA	Nº de procedimientos en los que se elimina la tramitación en papel
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	Nº de quejas, incidencias y sugerencia recibidas

FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)	Análisis y determinación de necesidades, colaborar en la implantación, evaluación del proceso y propuesta de mejoras, si procede.
---	--

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
COIE.PLA-12 Proyecto	Agosto 2016	Realizado
COIE.PLA-14 Inventario de Procedimientos	Diciembre 2016	En proceso
Definir indicadores de proceso	Agosto 2016	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Agosto 2016	Realizado