

DEL PROCESO	PROPIETARIO
PE-03 GESTIONAR RELACIONES CON LOS GI.	GERENCIA
COIE/FPO.01.2 GESTIONAR LA INFORMACION Y ARCHIVO	RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)
Con carácter prioritario, establecer y garantizar las condiciones de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y documentación de la que es competente la Unidad y en segundo lugar tratarla y tenerla disponible para usuarios y Grupos de Interés en general.

ENTRADAS	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Servicios que se ofrecen y/o proporcionan	COIE.FPE.06 - USUARIOS / GI's
2 Tratamiento de la información y/o documentación oficial cualquiera que sea el origen (estatal, autonómica, propia, de otras instituciones u organizaciones, ya sean privadas o públicas).	COIE.FPE.03
3 Tramitación administrativa de la Unidad	COIE.FPE.06
4 Quejas, sugerencias e incidencias recibidas	COIE.FPE.03

CONTROLES	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Plan Estratégico de la Unidad	COIE.FPE.04
2 Legislación Autonómica, Estatal y Europea	COIE.FPE.04 / COIE.FPE.05
3 Normativa UC	UC
4 Carta de Servicios de la Unidad	COIE.FPE.05
5 Plan de comunicación de la Unidad	COIE.FPE.05

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS	HACIA PROCESO/S – G.I.
1 Detección de la satisfacción del usuario	USUARIOS - GI,s
2 Actualización de la Web de la Unidad	USUARIOS - GI,s
3 Traslado de información/documentación a partes afectadas/interesadas (Usuarios / GI's, Gerente, Vicerrector/a, etc...)	COIE.FPO.02.3
4 Documentación administrativa gestionada hacia o desde otras entidades/unidades y posterior archivo en expedientes administrativos	USUARIOS - GI,s s
5 Datos para la mejora	COIE.FPE.06
6 Traslado de documentación a Archivo General de la UC	COIE.FPE.03

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Equipo COIE	Aplicaciones informáticas: Estela, Gestión Académica, Universitat XXI, Gestor prácticas
Web COIE	Archivo General UC
Archivo vivo de la Unidad	Aplicaciones telemáticas de otras entidades
	SharePoint

DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos...)	
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación de la Unidad	COIE.PLA-18 Inventario de documentación
Manual de procedimientos de la Unidad	COIE.PRO-20 Gestionar, actualizar y custodiar archivo COIE

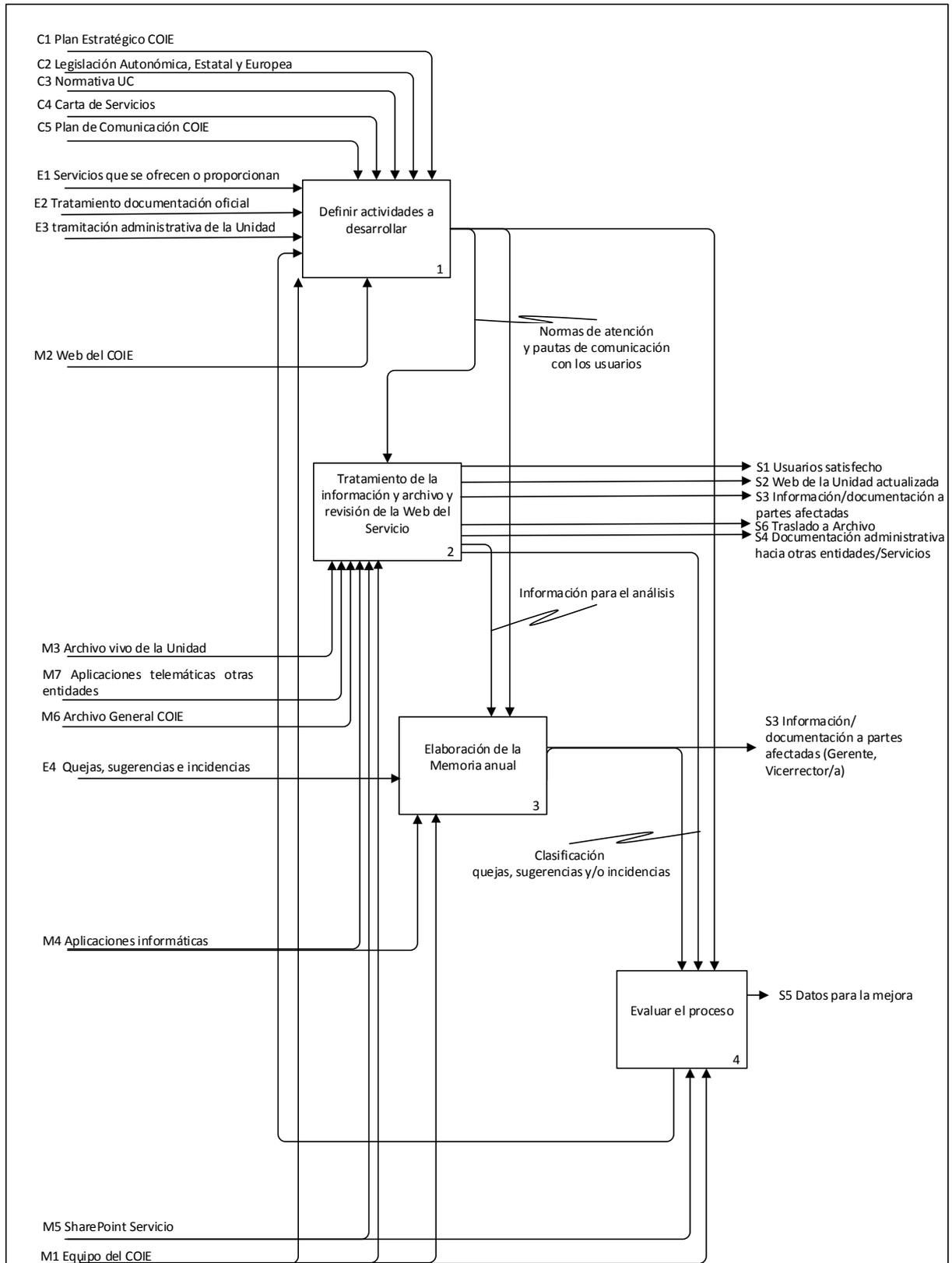
NORMATIVA APLICABLE	
Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.	
Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal	
Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	
Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	
Real Decreto 208/96 (BOE nº 55) por el que se regulan los Servicios de Información y Atención al Ciudadano	
Estatutos de la Universidad de Cantabria	
Carta de Servicios del COIE	
Normativas internas de la Universidad de Cantabria	

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO	
COORDINACIÓN DE CANALES / VIAS DE COMUNICACION	ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

**INDICADORES**

<b>IN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>1</b>	Nº de quejas, sugerencias o incidencias recibidas, relacionadas con el proceso	DIRECTOR COIE	ANUAL
<b>2</b>	Nº de quejas, sugerencias o incidencias resueltas	DIRECTOR COIE	ANUAL

**DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO**



### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<p><b>Definir actividades a desarrollar</b></p>	<p>El Director del COIE al finalizar el año y siguiendo las directrices del Plan Estratégico del COIE, revisará y validará las actividades desarrolladas para llevar a cabo la transmisión de información y el archivo de la documentación generada por la tramitación administrativa.</p> <p>En la definición de las actividades se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de cada una de las áreas, así como sus propuestas.</li> <li>• Los recursos físicos y virtuales disponibles en el COIE</li> <li>• La evolución de las necesidades de los usuarios.</li> <li>• Los sistemas de participación y comunicación existentes.</li> </ul> <p>La definición se realizará garantizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordinación entre áreas</li> <li>• El análisis conjunto y unificado de las distintas vías de comunicación, así como de los métodos de gestión del archivo de la Unidad.</li> </ul> <p>Aprobadas las actividades a desarrollar, se seguirán las vías idóneas para su correcta implantación e interiorización por el personal del COIE.</p>
<p><b>Gestión de la información y el archivo y revisión de la Web de la Unidad</b></p>	<p>Para la realización de esta tarea, diariamente se llevarán a cabo acciones de revisión de la información, tanto si su origen es el Estado, la Autonomía, el Equipo de Gobierno, o los Centros, Departamentos y Servicios de la UC, así como la externa remitida por otras instituciones y organizaciones.</p> <p>La información obtenida se actualizará a través de la página Web o en formato digital mediante su publicación en puntos de información. Si es necesario, se elaborará y diseñará material para ser confeccionado a través de imprenta o en soporte informático.</p> <p>Esta tarea requiere disponer de los medios necesarios que favorezcan que el usuario acceda a la información sin necesidad de desplazamientos. Además deberá utilizarse un lenguaje sencillo, huyendo de tecnicismos, con el fin de aclarar cualquier duda que pueda surgirle al usuario.</p> <p>El resultado de esta actividad puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivación a otros servicios de la UC</li> <li>• La derivación a cualquier proceso del COIE.</li> <li>• La información de los servicios/actividades/proyectos del COIE según lo definido en el COIE/FPO.01.3 Promoción de Servicios.</li> <li>• Archivo documental que se genere tanto en la obtención de la información como de la tramitación asociada a la misma.</li> <li>• Actualización de Web y las redes sociales que gestiona de la Unidad</li> </ul>
<p><b>Elaboración de la Memoria anual</b></p>	<p>Toda la actividad generada en la anterior tarea será objeto de análisis para su posible incorporación a la Memoria anual de la Unidad, documento que pretende ser el mejor vehículo con el que la Unidad refleje lo que es y pretende ser.</p>
<p><b>Evaluación de proceso</b></p>	<p>De forma global, el Director del COIE analizará la eficacia y eficiencia del proceso con la información obtenida relativa a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencias repetitivas</li> <li>• Incidencias detectadas</li> <li>• Desajustes en el archivo de la documentación administrativa.</li> </ul> <p>Con esta información 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>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 9 de octubre de 2017

Elaborado por: Responsable Administración

**PROCESO**    **COIE-P0.02.2 GESTIONAR LA INFORMACIÓN Y ARCHIVO**    **PROPIETARIO: RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN**

**OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?**    Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y documentación de la que es responsable el COIE

**OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO**    Gestionar relaciones con los Grupos de Interés

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	
	<b>DE EFICACIA</b>	
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Nº de quejas, sugerencias e incidencias recibidas o detectadas Nº de quejas y sugerencias resueltas

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

<b>ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ESTADO</b>
COIE.FPS.04.2 Gestionar el Archivo de la documentación	Agosto 2017	Realizado
Manual de Procedimientos de la Unidad	Mayo 2018	Pendiente
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación de la Unidad	Mayo 2016	Realizado
COIE.PLA-18 Inventario de documentación	Mayo 2018	Pendiente
COIE.PRO-20 Gestionar, actualizar y custodiar archivo COIE	Junio 2016	Realizado
COIE.PRO-22 Traslado, consulta o préstamo documentación Archivo General	Junio 2017	Realizado
Definir indicadores del proceso	Mayo 2016	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Realizado