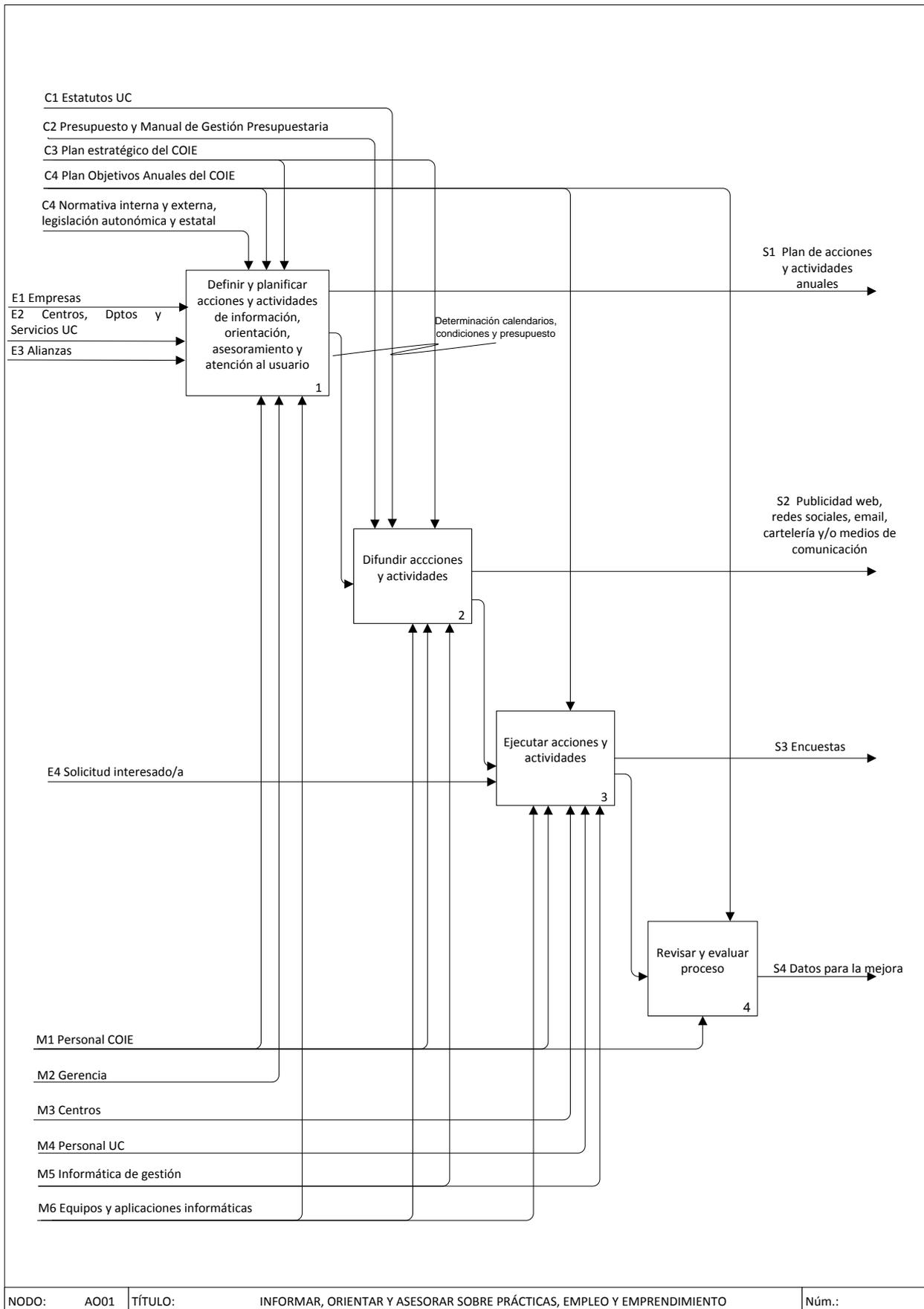


TITULO DEL PROCESO		PROPIETARIO	
FPE.05 REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ANUAL		GERENCIA	
COIE/FPO.02.2 INFORMAR, ORIENTAR Y ASESORAR SOBRE PRÁCTICAS, EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO		DIRECCIÓN TÉCNICA	
MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)			
Promover acciones y actividades dirigidas a ofrecer a los distintos grupos de interés, información, orientación y asesoramiento sobre prácticas, empleo y emprendimiento, intentando identificar el valor añadido que perciben los usuarios y la necesaria recopilación de datos para la revisión y mejora del proceso.			
ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	Empresas y entidades colaboradoras	COIE/FPE.03 - COIE/FPE.05	
2	Centros, Departamentos y Servicios UC	COIE/FPE.04 - COIE/FPE.05	
3	Alianzas	COIE/FPE.03 - COIE/FPE.05	
4	Solicitud de interesado/a	COIE/FPE-03 – COIE/FPO-01.1	
CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	Estatutos UC	GERENCIA-UC	
2	Presupuesto	VICERRECTOR/A - GERENCIA	
3	Plan Estratégico del COIE	COIE/FPE.04	
4	Plan de Objetivos Anuales del COIE	COIE/FPE.05	
5	Normativa interna y externa, legislación autonómica y estatal	COIE/FPE.03	
RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.	
1	Plan de acciones y actividades anuales	GI`s	
2	Publicidad web, redes sociales, email, cartelería y/o medios de comunicación	GI`s	
3	Encuestas	GI`s	
4	Datos para la revisión y mejora	COIE /FPE.06	
RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)			
Personal COIE		Gerencia	
Centros		Personal UC	
Informática de gestión		Equipos y aplicaciones informáticas	
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)			
Plan Estratégico de la Unidad		Plan Estratégico de Mejora de los Servicios Universitarios	
Plan de Objetivos Anuales de la Unidad		Directrices del Servicio de Comunicación UC	
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación		Carta de Servicios	
NORMATIVA APLICABLE			
Normativa presupuestaria de la Universidad de Cantabria			
Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal			
Normativa interna y externa, legislación autonómica y estatal			
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO			
Medios eficaces y adecuados de comunicación		Ausencia de planificación, formación y/o reciclaje	
Descoordinación entre Unidades UC		Inadecuado dimensionamiento de plantilla COIE	
Desconocimiento o falta de actualización de normativa y/o legislación por parte del personal del COIE			
INDICADORES			
Nº	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº de solicitudes de orientación, información y asesoramiento realizadas en el año	Dirección Técnica	Anual
2	Índice de satisfacción general en encuesta de satisfacción	Dirección Técnica	Anual

**DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
<b>DEFINIR Y PLANIFICAR ACCIONES Y ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<p>La Dirección Técnica partiendo de los objetivos anuales y/o estratégicos definidos recopilará la información necesaria para identificar las acciones y actividades que pueden ser necesarias realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de mejora, novedades en los servicios prestados...etc.</li> <li>- Sugerencias de las personas de la Unidad</li> <li>- Detección de necesidades obtenidas tras la revisión de encuestas</li> </ul> <p>La Dirección Técnica concretará las acciones y actividades a nivel grupal utilizando SharePoint o reuniones de Equipo, detallando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acción / Actividad</li> <li>- Responsables</li> <li>- Mecanismos de difusión</li> <li>- Seguimiento y evaluación</li> </ul> <p>La definición del Plan de acciones y actuaciones anual se hará teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los GIs, los recursos de la Unidad y los retos estratégicos.</p>
<b>DIFUNDIR ACCIONES Y ACTIVIDADES</b>	<p>Los medios a utilizar para una adecuada publicidad de las acciones y actividades serán la Web del COIE, las redes sociales, el correo electrónico y excepcionalmente a través de cartelería y/o medios de comunicación.</p>
<b>EJECUTAR ACCIONES Y ACTIVIDADES</b>	<p>Los responsables ejecutarán las acciones y actividades siguiendo la programación y directrices definidas.</p> <p>Siempre que sea posible, para cada acción o actividad se realizarán encuestas, entrevistas o cualquier otra herramienta que se considere oportuna para obtener el impacto de las acciones o actividades en los GIs tanto cuantitativamente como cualitativamente.</p>
<b>REVISAR Y EVALUAR PROCESO</b>	<p>La Dirección Técnica evaluará de forma conjunta con las distintas áreas, la eficacia y eficiencia del plan de acciones y actividades anual.</p> <p>Cualquier incidencia relacionada con el proceso será gestionada siguiendo el procedimiento <i>COIE/PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias de la Unidad</i>.</p> <p>Con carácter general, en reuniones de carácter semestral se revisarán los objetivos y desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras, etc...)</p> <p>Esta información será analizada en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según <i>COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar</i>.</p>

**DESPLIEGUE PROCESO**

Fecha elaboración: 14 de diciembre de 2016

Elaborado por: Dirección Técnica

**PROCESO** COIE-P0.02.2 INFORMAR, ORIENTAR, ASESORAR SOBRE PRÁCTICAS, EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO **PROPIETARIO** DIRECCIÓN TÉCNICA

**OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?** Conseguir alcanzar el impacto adecuado que haga que los usuarios perciban un servicio de calidad.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO** Gestionar proyectos de mejora

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	Nº de solicitudes de orientación, información y asesoramiento realizadas en el año
	<b>DE EFICACIA</b>	
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Puntuación media obtenida en las encuestas a participantes

**FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)** Hacer las mediciones necesarias, desarrollar 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.PLA-12 Proyecto	Junio 2016	Realizado
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación del Servicio	Mayo 2016	Realizado
Definir indicadores del proceso	Septiembre 2016	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Septiembre 2016	Realizado