

DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPE.05 REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ANUAL	GERENCIA
PDI/FPO.2.3 PROMOCIONAR SERVICIOS	JEFE DE SERVICIO

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

Promocionar los servicios que impulsa el SPDIRySS con el fin de:

- Dar a conocer a los usuarios las actividades y el valor añadido que se quiere ofrecer con ellas.
- Posibilidad de compartir nuestras mejoras con otros Grupos de Interés.

Todo ello intentando garantizar la mejor manera de verificar el valor añadido que perciben los usuarios y la recogida de datos para la revisión y mejora del proceso.

ENTRADAS	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 GI destinatarios (conclusiones sobre necesidades y expectativas de los GI específicos)	PDI/FPE.01
2 Nuevos proyectos/servicios o mejora de los existentes	PDI/FPE.06
3 Demandas de información sobre usuarios/GI	GI's

CONTROLES	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Plan Estratégico Servicio: servicios y actividades estratégicas, GI's, etc.	PDI/FPE.04
2 Estatutos UC	GERENCIA-UC
3 Actividades, proyectos y programas del Servicio	PDI/FPE.05
4 Presupuesto	GERENCIA
5 Plan de comunicación	PDI/FPE.04

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS	HACIA PROCESO/S – G.I.
1 Necesidades de recursos	Gerencia
2 Información sobre los servicios y actividades: carta de servicios	GI's
3 Necesidad de servicio	GI's
4 Servicio promocionado	GI's
5 Datos para la revisión y mejora	PDI /FPE.06

**RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)**

Jefe de Servicio	Personal del Servicio
SharePoint/Intranet/pagina web	Campus Virtual
Servicio de Informática	Recursos ofimáticos
	Recursos informáticos

**DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)**

Plan Estratégico del Servicio	Plan Estratégico de Mejora de los Servicios Universitarios
Normativa del Servicio de Comunicación	PDI.PLA-12 Proyecto
PDI.PLA-16 Plan de Comunicación	

**NORMATIVA APLICABLE**

Normativa presupuestaria de la universidad

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

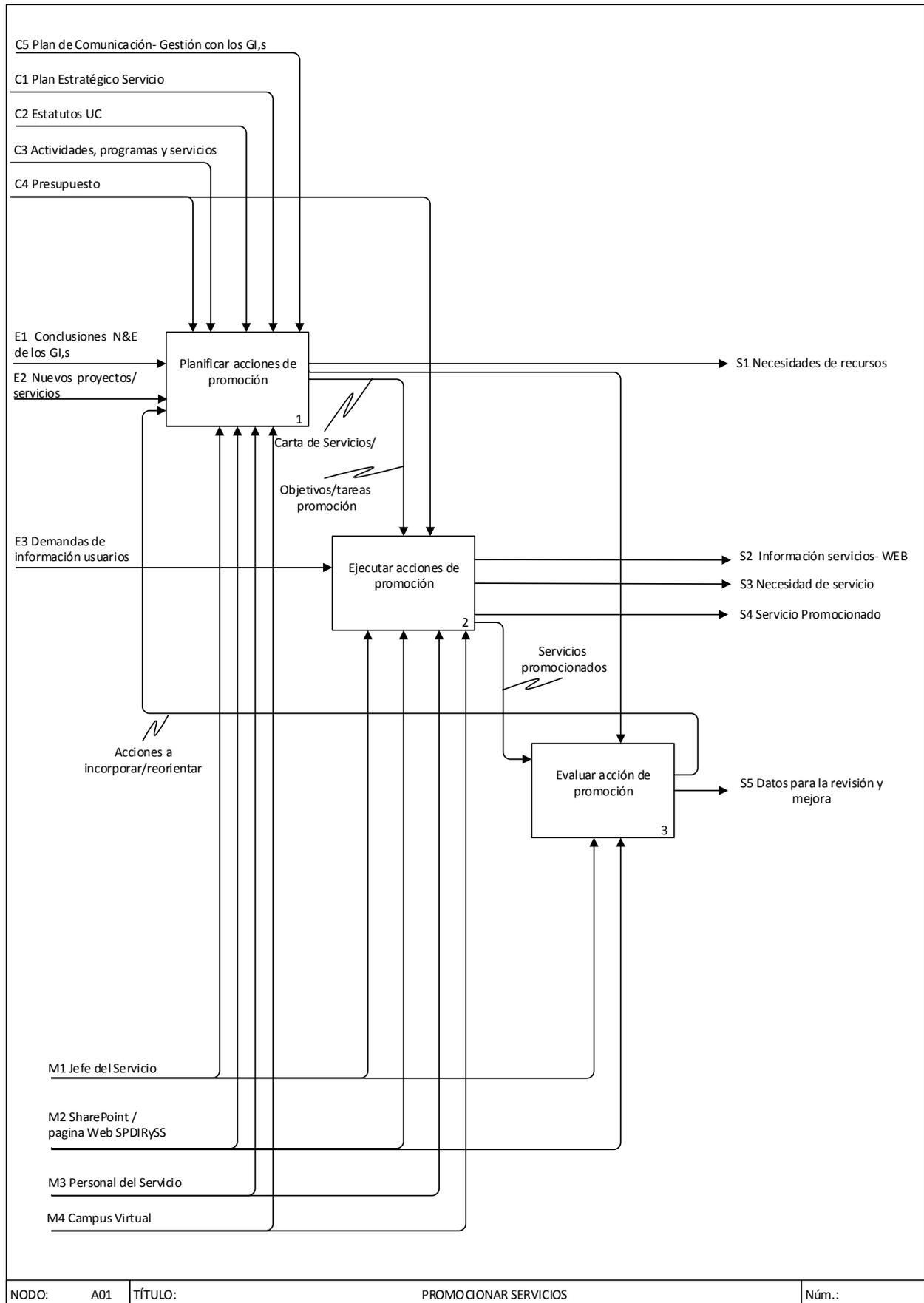
**PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO**

Garantizar que llegue a los GI	Ausencia de promoción de servicios
Garantizar que se respeten los valores de la UC	Ausencia de visión compartida del Equipo del Servicio

**INDICADORES**

Nº	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Encuesta de satisfacción	Jefe Servicio	Anual
2	Incremento de usuarios que acceden a Servicios proporcionados por SPDIRySS	Jefe Servicio	Anual
4	Número de proyectos/servicios lanzados con éxito	Jefe Servicio	Anual
5	Encuesta de percepción	Jefe Servicio	Anual

**DIAGRAMA IDEF0 DEL PROCESO**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<p><b>PLANIFICAR ACCIONES DE PROMOCIÓN</b></p>	<p>El Jefe de Servicio partiendo de los objetivos estratégicos/anuales marcados recopilará la información necesaria para identificar las acciones concretas de promoción necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proyectos de mejora, novedades en los servicios prestados...etc.</li> <li>- sugerencias de las personas del servicio</li> <li>- evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés.</li> </ul> <p>El Jefe de Servicio concretará las acciones en materia de promoción a nivel grupal e individual utilizando SharePoint o reuniones de Equipo, detallando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acción</li> <li>- Responsables</li> <li>- Mecanismos de información, frecuencia</li> <li>- Seguimiento y evaluación</li> </ul> <p>Su definición se hará teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los GI, los recursos del servicio y los retos estratégicos.</p>
<p><b>EJECUTAR</b></p>	<p>Los responsables ejecutaran las acciones siguiendo las directrices marcadas.</p> <p>En el supuesto que se considere necesario normalizar alguna acción concreta se estará a lo dispuesto en PDI/FPS.04.2 Gestión de la documentación y de la información.</p>
<p><b>EVALUAR</b></p>	<p>El Jefe de Servicio evaluará de forma conjunta con las distintas áreas la eficacia y eficiencia del plan de promoción.</p> <p>Se realizan encuestas, entrevistas o se utilizará cualquier otra herramienta que se considere oportuna para obtener el impacto de la promoción de servicios en los GI,s tanto cuantitativamente como cualitativamente.</p> <p>Revisión cuatrimestral de la página web.</p> <p>Cualquier incidencia relacionada con el proceso será gestionada siguiendo el procedimiento <i>PDI/PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias del Servicio.</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 SPDIRySS según <i>PDI/FPE.06 Medir, analizar y evaluar.</i></p>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 20 de marzo de 2014

Elaborado por: Asesor RR.HH.

<b>PROCESO</b>	<b>PDI-P0.02.3 PROMOCIONAR SERVICIOS</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>JEFE DE SERVICIO</b>
----------------	--	--------------------	-------------------------

<b>OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?</b>	Conseguir alcanzar el impacto adecuado que haga que los usuarios utilicen los servicios que se promocionan.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO</b>	Gestionar proyectos de mejora

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	Nº de quejas y sugerencias resueltas
	<b>DE EFICACIA</b>	Nº de proyectos/servicios lanzados con éxito
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	Incremento de usuarios que acceden a Servicios proporcionados por SPDIRySS
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Encuesta de satisfacción y encuesta de percepción

<b>FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)</b>	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>
PDI.PLA-12 Proyecto	Febrero 2014	Realizado
PDI.PLA-16 Plan de Comunicación del Servicio	Marzo 2014	Realizado
Definir indicadores del proceso	Marzo 2014	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Marzo 2014	Realizado