

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

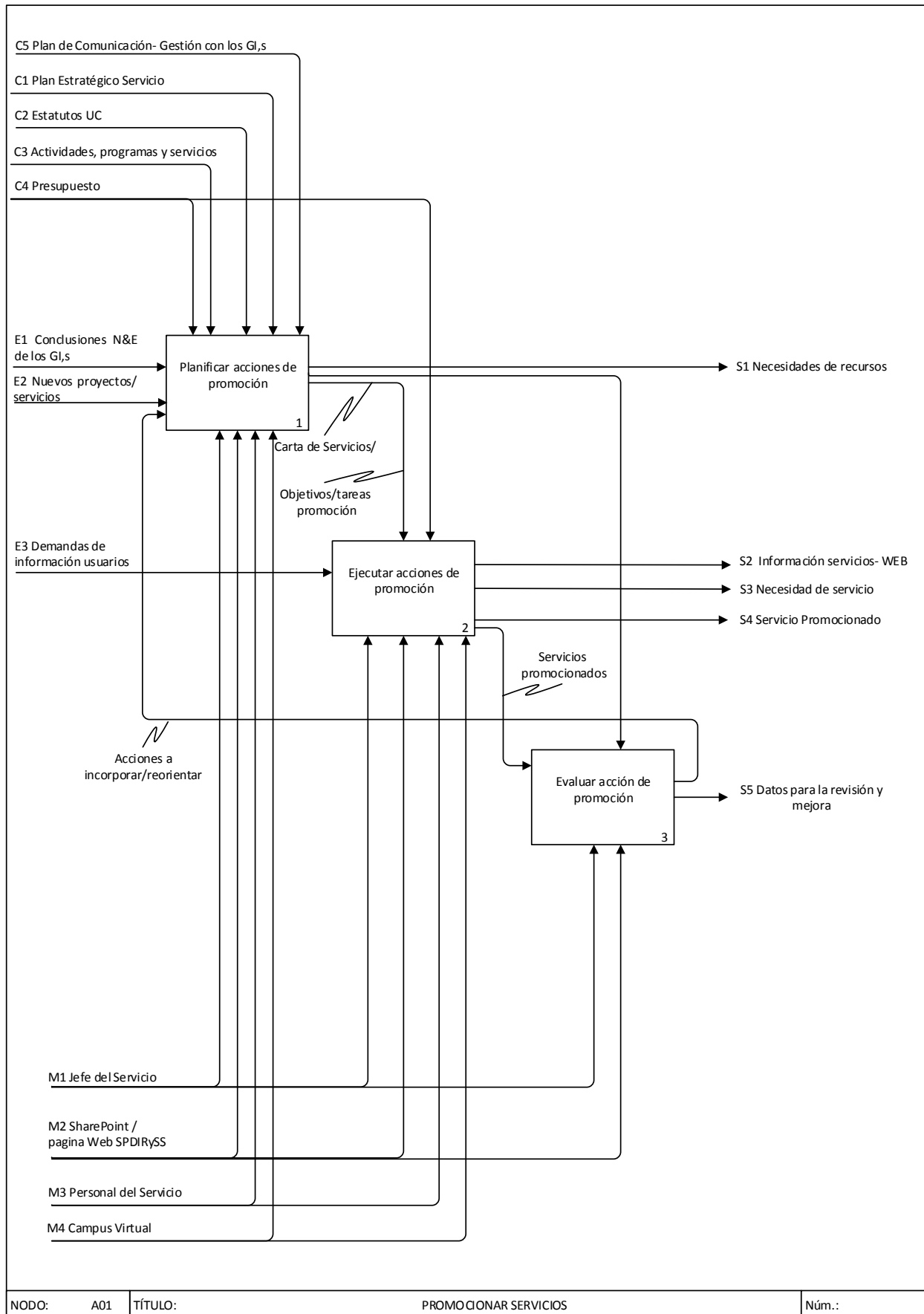
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO

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>PLANIFICAR ACCIONES DE PROMOCIÓN</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"> - proyectos de mejora, novedades en los servicios prestados...etc. - sugerencias de las personas del servicio - evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. <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"> - Acción - Responsables - Mecanismos de información, frecuencia - Seguimiento y evaluación <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>EJECUTAR</p>	<p>Los responsables ejecutarán 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>EVALUAR</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.

PROCESO PDI-P0.02.3 PROMOCIONAR SERVICIOS **PROPIETARIO** JEFE DE SERVICIO

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Conseguir alcanzar el impacto adecuado que haga que los usuarios utilicen los servicios que se promocionan.

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Gestionar proyectos de mejora

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

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.
---	---

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
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