

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-13	GESTIÓN DE RELACIONES CON EL NEGOCIO	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	Proceso que regula las relaciones entre el área de IMEE y la UPO. El objetivo es establecer y mantener una buena relación entre el proveedor de servicios de IMEE y los clientes, basándose en el entendimiento del cliente y de la institución.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Con estudio de las líneas estrategias de prestación de servicios del IMEE. <b>Incluye:</b> Convertir las necesidades en requisitos del servicio, reuniones con los clientes, revisiones del servicio, reclamaciones al servicio, encuestas y satisfacción de los clientes, relación con los servicios nuevos y modificados, programa de mejoras. <b>Termina:</b> Comunicación y participación de los clientes y usuarios a través de los canales habilitados para ello.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes de los clientes.</li> <li>- Reuniones periódicas de seguimiento del cliente y Relaciones de los clientes.</li> <li>- Estrategias de IMEE de la UPO.</li> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- SLAs.</li> <li>- Plan de mejora de los servicios de IMEE.</li> <li>- Informes del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los clientes. (PAS, PDI, estudiantes, sociedad).</li> <li>- Seguimiento de los clientes.</li> <li>- Contratar necesidades y catálogo de servicios.</li> <li>- Definir requisitos nuevos servicios.</li> <li>- Seguimiento de servicios.</li> <li>- Generación propuestas de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de mejoras y evolución del servicio (SLR).</li> <li>- SLA firmado.</li> <li>- Informes de seguimiento de clientes.</li> <li>- Resultados encuestas de satisfacción.</li> <li>- Propuestas de mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.</li> </ul>	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el área de IMEE.</li> <li>- B.D. Catalogo Servicios de IMEE.</li> <li>- Web de IMEE.</li> <li>- Encuestas de satisfacción clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de IMEE.</li> <li>- Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de</li> <li>- Responsables servicios IMEE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuestos anuales UPO.</li> <li>- Manual de procedimientos.</li> <li>- Documento de Prestación de servicios.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de calidad.</li> <li>- Ley de Contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLAs.</li> <li>- SLR.</li> <li>- SIP.</li> <li>- Actas de las reuniones.</li> </ul>	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs.</li> <li>- Presupuestos anuales.</li> <li>- Líneas estratégicas de IMEE..</li> <li>- Canales de comunicación desde IMEE hacia los clientes. (web, correo electrónico, presencial en el área, call center).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>jlpavfer@admon.upo.es</li> <li>cgarpra@admon.upo.es</li> <li>svherdia@admon.upo.es</li> </ul>	

Relaciones con los Clientes, estrategias de IMEE de la UPO

