

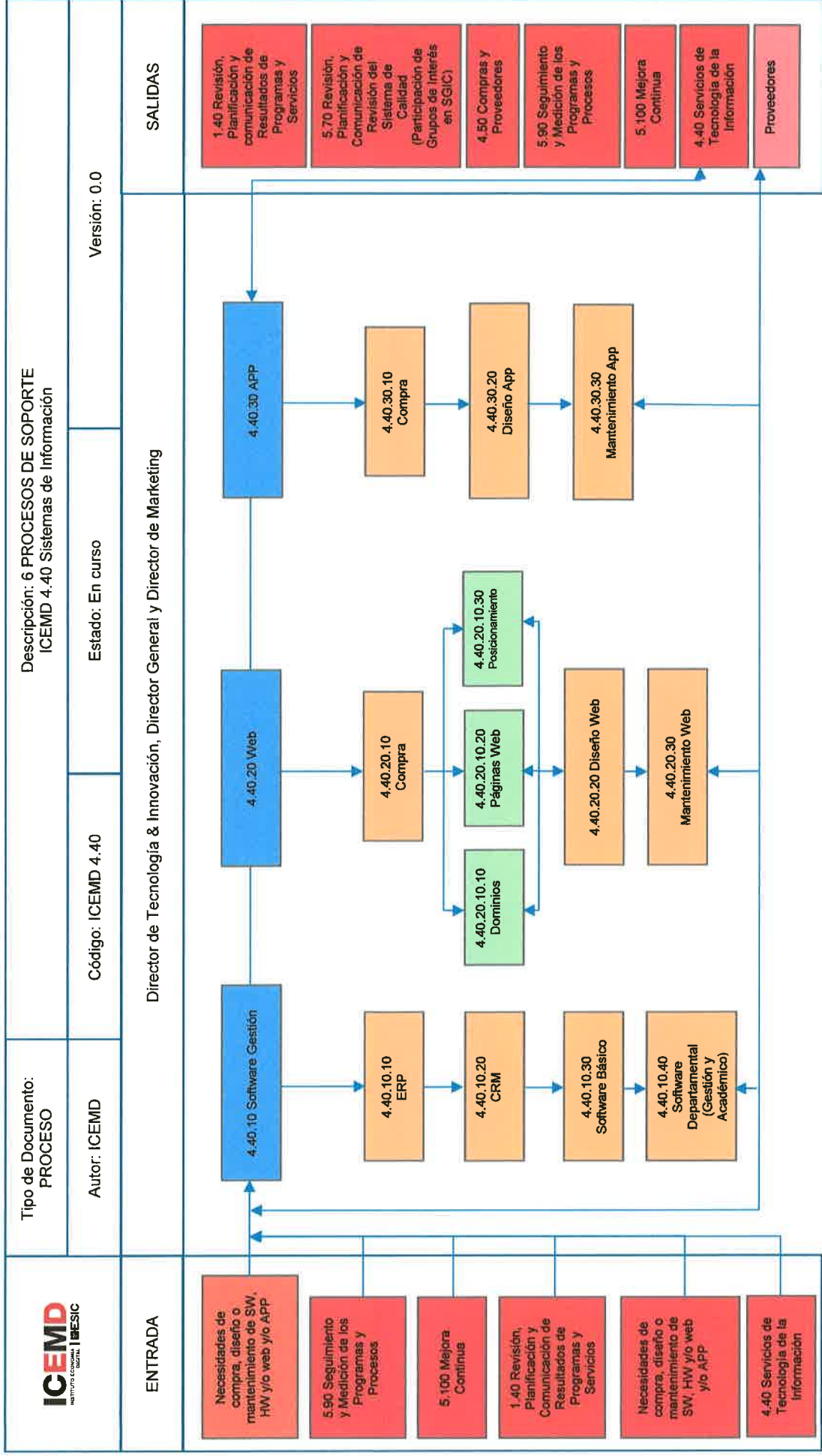
ICEMD 4.40 Sistemas de Información (Software) Ed-0

Objetivo y Finalidad:	Definir el proceso de compra y mantenimiento de los Sistemas de Información (Software) en ICEMD	
Ámbito de aplicación:	ICEMD	
Implicados:	Contempladas en las tablas del procedimiento	
Responsable del Proceso:	Director de Tecnología & Innovación de ICEMD	
Otros documentos pertinentes:	<p>4.40 Servicios de Tecnología de la Información 4.50 Compras y Proveedores 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p>	
Documentación generada (Registros de Calidad):	<p>Pedidos de software y nuevos desarrollos Incidencias</p>	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Tecnología & Innovación ICEMD  Fecha: Marzo 2018	Unidad de Calidad ICEMD  Fecha: Marzo 2018	Dirección General ICEMD  Fecha: Marzo 2018

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> Futuros estudiantes 	Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Personal Docente Personal Docente Investigador Personal de Gestión Estudiantes 	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Empresas, egresados y sociedad en general 	Representados dentro de la estructura de la Escuela. Son consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Administraciones Públicas 	La ANECA y el Consejo de Universidades intervienen en la verificación de títulos. En la Implantación interviene la Comunidad Autónoma. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
<ul style="list-style-type: none"> Dirección General 	Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ESIC. Dirección de personal y recursos
Normativa Interna y Externa:	<p>Política de compras</p> <p>Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.</p> <p>Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.</p> <p>Programa AUDIT (ANECA), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas</p> <p>Normas de Gestión en Presupuesto de ESIC y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.</p>
Fecha de interés:	Fecha Presupuestos (Anual)
Indicadores Propuestos:	Nº de servicios atendidos/ nº de solicitudes

ICEMD 4.40 Sistemas de Información (Software)

Ed-0



ICEMD 4.40 Sistemas de Información(Software) Ed-0

CAMPUS CATEGORÍA A: CAMPUS PROPIOS

Actividades		Departamento Responsable	
Software Gestión	ERP, CRM	Responsable de ERP, CRM	
	Software Departamental (Gestión Y Académico)	Compras	Proveedor
		Diseño	Proveedor
		Mantenimiento	Proveedor
	Compras (licencias)	Director de Tecnología & Innovación, Director General y Responsable Área Académica	
Diseño	Proveedor/ Personal Propio (si se tiene la capacidad)		
Mantenimiento (licencias)	Proveedor/ Personal Propio (en función de quien haya realizado el diseño)		
Actividades		Departamento Responsable	
Web	Compra (Dominios, páginas web y posicionamiento)	Departamento de Marketing, Director de Tecnología & Innovación y Director General	
	Diseño Web	Departamento de Marketing /Proveedor	
	Mantenimiento Web	Contenidos	Departamento de Marketing
		Restante	Departamento de Marketing /Proveedor

ICEMD 4.40 Sistemas de Información(Software) Ed-0

Actividades		Departamento Responsable
App	Compra	Departamento de Marketing, Director de Tecnología & Innovación y Director General
	Diseño App	Departamento de Marketing/Director de Tecnología & Innovación /Proveedor
	Mantenimiento App	Departamento de Marketing/Proveedor
	Contenidos	Departamento de Marketing /Proveedor
	Restante	Departamento de Marketing /Proveedor

4.40 Sistemas de Información (Software)

Ed-0

Si cualquier compra no estuviera presupuestada la compra en el Plan Anual de ICEMD se requiere de la realización del proceso de compra siguiendo el procedimiento **4.50 Compras y Proveedores**.

Por otro lado, si se requiere una colaboración directa o indirecta en cualquiera de las fases y funcionalidades con el departamento TIC de ESIC se llevará a cabo a través del procedimiento **4.40 Servicios de Tecnología de la Información**.

4.40.10 Software de Gestión

4.40.10.10 ERP

La compra es realizada por el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD con el proveedor, necesitando la autorización de la Dirección General de ICEMD en caso de modificaciones del acuerdo. El mantenimiento de estos es responsabilidad del proveedor.

4.40.10.20 CRM

La compra es realizada por el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD con el proveedor, necesitando la autorización de la Dirección General de ICEMD en caso de modificaciones del acuerdo. El mantenimiento de los mismos, es responsabilidad del proveedor.

4.40.10.30 Software Básico

La compra es realizada por el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD con el proveedor, necesitando la autorización de la Dirección General de ICEMD en caso de modificaciones del acuerdo. El mantenimiento de los mismos, es responsabilidad del proveedor.

4.40.10.40 Software Departamental (Académico o Gestión)

El personal del área de gestión, los Directores de departamento académico o el Director de Programa, puede solicitar la compra de un nuevo software. Si la necesidad surge de un departamento, ésta se elevará al Director de Tecnología & Innovación de ICEMD que será quien solicite la compra o el desarrollo de éste a ESIC.

Para el mantenimiento, será el usuario el que transmita al Director de Tecnología & Innovación de ICEMD la incidencia surgida. El Director de Tecnología & Innovación de ICEMD si está dentro de sus posibilidades, resolverá la incidencia, en caso contrario, será el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD el que se ponga en contacto con el proveedor para la resolución de la incidencia.

Hay casos en los que el diseño de software será por parte de personal interno de ESIC/ ICEMD. En este caso, el mantenimiento será responsabilidad del propio diseñador.

La compra de software será llevada a cabo según las directrices definidas en el proceso **4.50 Compras y Proveedores** y en la **Política de compras de ESIC** en él establecida.

4.40.20 Web

4.40.20.10 Compra (Dominios, páginas Web y posicionamiento)

En el caso de ICEMD la compra de dominios y páginas web, así como el posicionamiento, es realizada por el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD, cuando surja la necesidad los responsables se pondrán directamente en contacto con el. En algunos casos el departamento de marketing trata directamente con el proveedor, por ejemplo en temas de posicionamiento y optimización de la página Web.

4.40 Sistemas de Información (Software)

Ed-0

4.40.20.20 Diseño Web

El diseño de páginas web en ICEMD es responsabilidad del Director de Tecnología & Innovación de ICEMD que junto al Departamento de Marketing definirán dicho diseño. Para la ejecución del diseño y la construcción de la Web se contará con la colaboración de un proveedor. **4.40.20.30 Mantenimiento Web**

El mantenimiento de contenidos, deberá llevarlo a cabo el Departamento de Marketing de ICEMD y se contará con la colaboración de un proveedor para el desarrollo de nuevas funcionalidades o evolutivos bajo la aprobación del Director de Tecnología & Innovación de ICEMD.

4.40.30 App

4.40.30.10 Compra

En el caso de ICEMD la compra y desarrollo de APP, es realizada por el Director de Tecnología & Innovación de ICEMD junto al departamento de Marketing. En algunos casos el departamento de marketing trata directamente con el proveedor, por ejemplo en temas de optimización de la APP.

4.40.30.20 Diseño App

El diseño de la App en ICEMD es responsabilidad del Director de Tecnología & Innovación de ICEMD que junto al Departamento de Marketing definirán dicho diseño. Para la ejecución del diseño y la construcción de la App se contará con la colaboración de un proveedor.

4.40.30.30 Mantenimiento App

El mantenimiento de contenidos y nuevas funcionalidades de la app será gestionado por el departamento de Marketing de ICEMD junto Director de Tecnología & Innovación de ICEMD y será desarrollado por un proveedor.

Otros Procedimientos de entrada y salida:

ICEMD 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios

En este procedimiento se analiza, como punto de partido, los resultados obtenidas respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

4.40 Sistemas de Información (Software)

Ed-0

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito