

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PREPARACIÓN DE ESPACIOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de mejora	Grupo de mejora
Fecha: 15/06/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición inicial del proceso
01	13/04/2010	Incorporación cambios flujograma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.	3
2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.	3
3.- ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCESOS.....	3
4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.	3
5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.....	4
6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.....	4
7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.	4
8.- CONCEPTOS.	4
9.- PROCEDIMIENTO.....	5
10.- DIAGRAMA DE FLUJO	8
11.- REGISTROS	9
12.- ANEXOS	10

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

1.- INTRODUCCIÓN.

La Universidad de Córdoba, se encuentra diseminada dentro de la ciudad de Córdoba, en tres campus diferenciados: Campus de Rabanales, Campus de Ciencias de la Salud, y el Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales. Cada uno de estos campus, así como la Escuela Superior Politécnica de Belmez, constan de varios edificios o centros, donde se encuentran ubicadas las distintas Facultades y Escuelas, así como el Rectorado, que en su conjunto forman la propia Universidad.

Cada uno de estos centros o edificios departamentales disponen de espacios adecuados, medios audiovisuales, material fungible, y de cualquier otra naturaleza, que facilitan el desarrollo de la actividad docente, siendo responsabilidad de la unidad funcional que nos ocupa la puesta en marcha, la custodia y cuidado de todos ellos.

Por lo tanto, el proceso de preparación de espacios incluye: la apertura de los espacios, la revisión y montaje de medios audiovisuales, la reposición de material fungible y hojas de firmas, la recogida y cierre de los mismos, así como la comunicación de incidencias si las hubiera.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Verificar la ocupación de los espacios, proceder a la apertura de los que vayan a usarse, comprobar, aportar y conectar los medios adecuados para una correcta labor educativa y, una vez concluida la actividad, proceder a la recogida del material y al cierre de las dependencias utilizadas.

El indicador que medirá este proceso, será el número de quejas de los usuarios, y se medirá mensualmente. La media de las reclamaciones efectuadas en todas las conserjerías en el periodo establecido, tendrá que ser igual o menor que uno.

3.- ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCESOS.

El proceso de preparación de espacios, es aplicable o involucra a los servicios de limpieza, de mantenimiento y de informática, y clientes internos y externos de la Universidad, así como al personal de la conserjería.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el encargado de equipo y/o coordinador de servicio.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a todos los integrantes de la comunidad universitaria que son, en definitiva, quienes se benefician de este proceso:

- Profesorado.
- Alumnos.
- P.A.S.
- Comunidad universitaria.
- Otros usuarios.

Proveedores:

- Empresas/servicio de limpieza.
- Empresas/servicio de mantenimiento.
- Servicio de informática.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso, es al área de servicios generales /conserjerías de todos los centros.

7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Guía de elaboración del manual de procesos y procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00)
- Manual de gestión del proceso y procedimientos de preparación de espacios (SER-N1-03-M).
- Norma UNE 66175:2003. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.
- Capítulo 8 de la norma UNE-EN ISO 9001:2000, relativo a medición, análisis y mejora.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba

8.- CONCEPTOS.

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

elementos de salida o resultados.

- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Diagrama de flujo o Fluojograma:** Representación gráfica de la sucesión de las distintas actividades de un proceso, donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.
- **Estadillos de firma:** Documento expedido por el sistema de reservas de aulas (SRA), donde se refleja la fecha, hora, titulación y asignatura correspondiente, en el cual el profesorado que imparte la docencia deberá firmar y/o anotar cualquier incidencia en la docencia.
- **Parte de comunicación de incidencias:** Documento expedido por quien realiza la apertura y cierre de los espacios del centro, dirigido al personal y/o empresas de mantenimiento, limpieza e informática para que solucionen las diversas anomalías detectadas.
- **Libro de control de retirada de medios:** Documento en el que se recoge la salida y entrada de material que se va a usar en la preparación de espacios. En él debe figurar, además de los medios o materiales retirados, la fecha y hora de retirada y de devolución, así como la firma de la persona que los va a utilizar.
- **Modelo normalizado de solicitud de reservas:** Es una hoja normalizada para todos los centro y/o edificios, donde se recogen una serie de datos necesarios para la realización de una reserva.
- **Informe estadístico de la utilización de espacios.** Informe que proporciona la aplicación del sistema de reservas de aulas (SRA)
- **Hojas de reclamaciones y/o sugerencias.** Documento donde se recogen las quejas y/o sugerencias sobre el servicio.
- **Ficha de indicadores:** Documento donde se recogen los responsables del indicador elegido para la medición, la fórmula para el cálculo, las fuentes de información, la periodicidad, la definición de objetivos y los datos históricos del indicador.

9.- PROCEDIMIENTO

1. Como paso previo a la preparación de las distintas dependencias del

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

centro, el personal de conserjería, procederá a la consulta en el sistema de reserva de aulas –SRA-, o en el informe de ocupación, de la disponibilidad de las mismas, y así comprobar, los espacios a preparar, los medios audiovisuales, y los materiales que se van a necesitar.

2. El siguiente paso será la apertura del espacio que se va a utilizar.
3. A continuación procederemos a la conexión del alumbrado, la climatización, la colocación del estadiillo de firmas del profesorado y la reposición (si fuese necesario) de tizas, rotuladores, borradores, etc.
4. En el caso de que se usasen medios portátiles, o de naturaleza especial, que no estén habitualmente en las aulas, se procederá a inscribirlos en el libro de registro de material, en el que se hará constar el nombre y la firma de la persona que lo retira, la ubicación del espacio al que irá destinado, y la fecha y hora de retirada y entrega.
5. Posteriormente se comprobará, en previsión de posibles anomalías, el funcionamiento de los medios audiovisuales presentes en el aula.
6. Si no hay incidencias durante la comprobación de los medios audiovisuales, se encenderán aquellos que se vayan a utilizar de inmediato (previo aviso del usuario), de lo contrario sólo se quedarán preparados para utilizarlos cuando los requieran.
7. Revisar el espacio docente por si existiese alguna anomalía en cuanto ha alumbrado, limpieza del espacio, desperfectos... Una vez finalizada la actividad, comprobaremos si en ese espacio prosigue la actividad. Si es así, comprobaremos los medios solicitados, retirando o desconectando los que ya no fuesen necesarios.

Debemos comprobar si existe alguna anomalía.

En el caso de que no existan anomalías, y que la actividad continuara, pasamos al punto 3.

En caso afirmativo, comprobaremos si son solucionables de inmediato; si pueden solucionarse, volvemos a comenzar en el punto 7.

En el supuesto que exista alguna anomalía y no podamos solucionarla de inmediato, pasaremos al punto 11.

8. Si el espacio ya no va a ser usado, se procederá a la desconexión de los medios empleados, a la recogida del estadiillo de firmas, al apagado del sistema de climatización y alumbrado, y al cierre del espacio.
9. Volviendo al punto 5 de este manual, si por algún motivo surgiese

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

alguna incidencia, y se pudiera reparar de inmediato, el técnico auxiliar de conserjería, intentará solventarla en el momento.

10. Si no fuese posible, se procederá a la sustitución del medio averiado. Pasaremos de nuevo a punto 5.
11. En el caso de que no se pueda sustituir el medio audiovisual averiado, se procederá a la localización de un espacio alternativo, (previa consulta al Encargado de Equipo o Coordinador de Servicios) y volveremos al punto 3.

Una vez resuelta la sustitución del aparato y/o la reubicación del personal, procederemos a rellenar el parte de incidencias en el que se solicitará la reparación del medio audiovisual o informático.

12. Ficha del indicador.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N1-03-E01: Manual de gestión del proceso	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E02: Estadillos de firma	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E03: Parte de comunicación de incidencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E04: Libro de control de retirada de medios	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E05: Modelo normalizado de solicitud de reservas	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E06: Informe estadístico de la utilización de espacios	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E07: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-03-E08: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N1-03-A01



CAMPUS DE:

CENTRO/EDIFICIO:

PRÉSTAMO DE LLAVES Y MATERIAL DIVERSO

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-03-A03

1 de 1

UNIVERSIDAD DE CORDOBA		Reservas Semanales							SRA
Centro		Edificio							
Aula		Semana							
De	Lun.	Mar.	Mie.	Jue.	Vie.	Sáb.	Dom.		
08	10								
09	10								
10	10								
11	10								
12	10								
13	10								
14	10								
15	10								
16	10								
17	10								
18	10								
19	10								
20	10								
21	10								
22	10								

14/03/2010 21:17

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-03-A04



HOJA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

DATOS PERSONALES DEL REMITENTE:

*Nombre y Apellidos

*Email

*Colectivo

INFORMACIÓN SOBRE (marcar una opción):

*Queja

*Sugerencia

*Felicitación

REFERIDA A (marcar una opción):

*Servicios Universitarios

*Docencia

*Investigación

DATOS SOBRE EL DESTINO DE LA INCIDENCIA

*Servicio

*Centro

Titulación (Si procede)

Departamento
(Solamente si en servicio se pone Administración de departamento o Laboratorios)

*Resumen de la queja, sugerencia o felicitación
(55 caracteres máximo)

*Redacción de la queja, sugerencia o felicitación

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Preparación de espacios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-03-A05



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIOS DOCENTES Y NO DOCENTES **CÓDIGO** SER-N1

SUBPROCESO PREPARACIÓN DE ESPACIOS DOCENTES **CÓDIGO** SER-N1-03

INDICADOR NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N1-03-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FORMULA PARA EL CALCULO
SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS

FUENTES DE INFORMACION
LAS RECLAMACIONES SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS:
ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A servicios generales@uco.es
A TRAVÉS DE LOS REGISTROS DE LOS CENTRO Y EL GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
PRESENTÁNDOLAS PERSONALMENTE EN CUALQUIERA DE LAS CONSERJERÍAS DE LA UNIVERSIDAD
A TRAVÉS DE LA PÁGINA DE LA UNIDAD DE CALIDAD <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buz>

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERIAS EN EL PERIODO ESTABLECIDO, TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1

DATOS (HISTÓRICO)