

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### CIERRE DEL EDIFICIO Y/O CENTRO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de mejora	Grupo de mejora
Fecha: 25/09/2009	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	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> 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 .....	7
11.- REGISTROS.....	8
12.- ANEXOS .....	9

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> 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 guarda en su interior una documentación variada e insustituible y gran cantidad de aparatos, material informático, material audiovisual, muebles, libros..., todo ello tan valioso que debe ser protegido de la mejor manera posible.

Además de la propia seguridad de cada edificio: puertas de seguridad, ventanas enrejadas... La Universidad se ha encargado de dotar de más medidas de protección a sus centros: sistemas de alarma, ventanas enrejadas...

Por tanto, el proceso de cierre del centro, lleva aparejada la puesta en marcha de todas las medidas de seguridad, y la responsabilidad de salvaguardar la integridad de las personas no dejándolas encerradas en el edificio.

## 2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Comprobar que no queda nadie en el centro/edificio, y que todas las medidas de seguridad están activadas. Cerrar el centro/edificio.

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 cierre del centro, es aplicable o involucra a las empresas de seguridad contratadas, a las empresas de sistemas y mantenimiento de alarmas, 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

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

coordinador de servicios.

## 5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

**Clientes:** Podemos definir como clientes a toda la comunidad universitaria, que es en definitiva quien se beneficia de esta seguridad:

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

### **Proveedores:**

- Empresas de seguridad.
- Central de alarmas.

## 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso, es el 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 procedimiento de cierre del edificio y/o centro (SER-N1-05-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.
- Normativa de cada centro en materia de seguridad.
- Manuales de los sistemas de alarmas instalados en cada centro.

## 8.- CONCEPTOS.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

elementos de salida o resultados.

- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Diagrama de flujo o Flujograma:** Representación gráfica de la sucesión de las distintas actividades de un proceso, donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.
- **Parte:** Documento expedido por quien realiza la inspección del centro, dirigido al personal y/o empresas de mantenimiento, para que solucionen las diversas anomalías detectadas a la hora de cerrar el centro, y que no impiden que este se cierre con seguridad, pero que deben solucionarse o arreglarse.
- **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. Cuando en los centros finaliza toda la actividad, docente investigadora, cultural..., los técnicos auxiliares de conserjería, y según esté establecido en cada centro, realizarán una ronda por todo el exterior e interior del edificio.
2. Comprobando que todo esté en correcto orden y que no quede nadie en el centro.
3. Si quedara alguien en el centro, habría que avisarle para que lo abandonara, salvo que estuviera autorizado a quedarse después del cierre, en cuyo caso, se tomaría nota de la persona o personas que quedan. Se avisaría a los compañeros de conserjería y al servicio de vigilancia, para que estén atentos de si sale o no.
4. En el caso de no quedar nadie se realiza la revisión del edificio, y al mismo tiempo irán apagando luces, revisando aseos (para que no queden grifos, cisternas o algo que pudiera producir inundaciones o desperfectos en el centro/edificio), se irán cerrando puertas exteriores e interiores, así como cancelas de aparcamientos, etc. Se tomará nota de las posibles anomalías que detectemos, y si éstas

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

impiden cerrar el centro con seguridad o no.

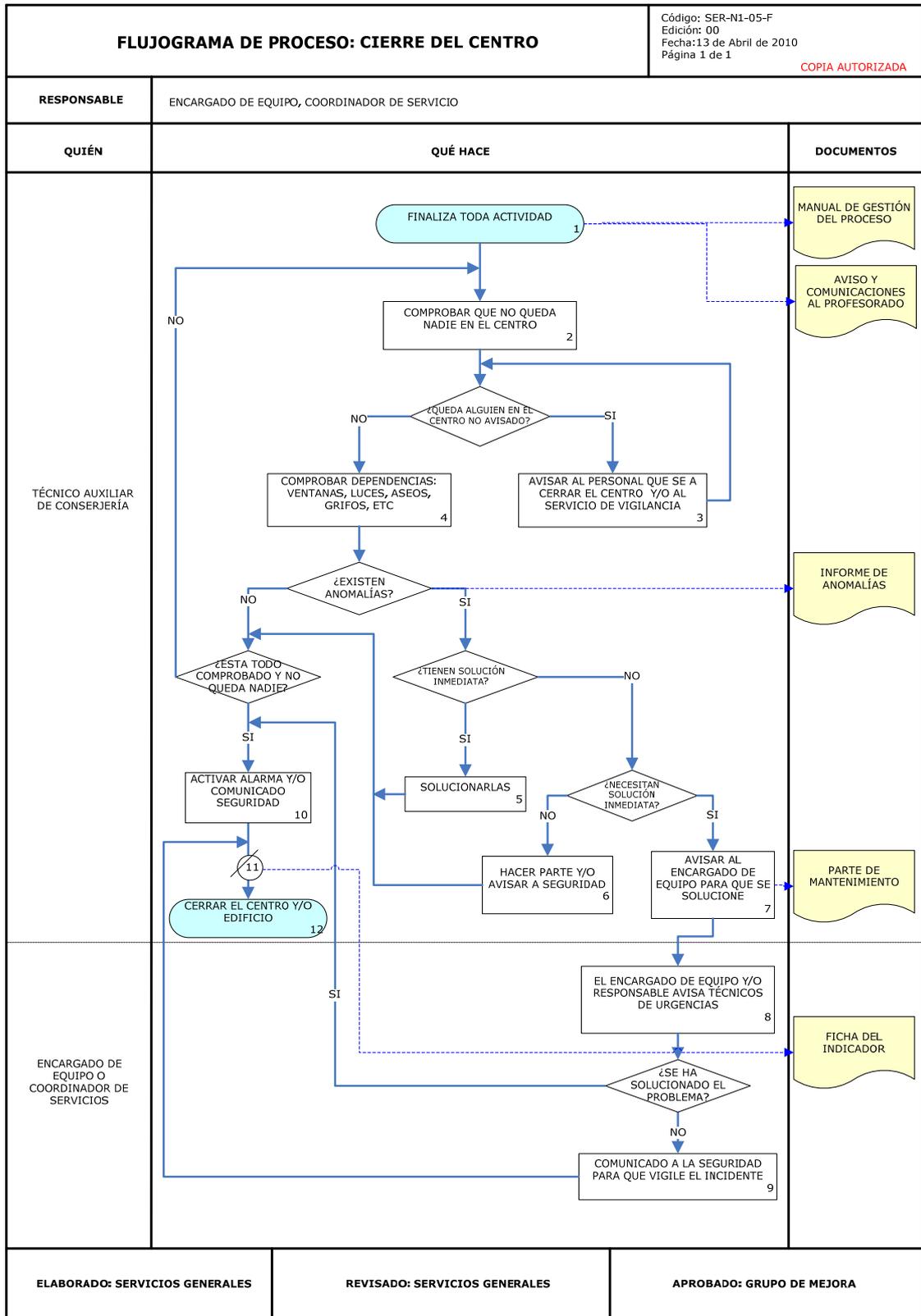
Si existen anomalías y éstas tienen solución inmediata, se pasará al punto 5. En el caso de que no fuera posible solucionarlas, y no necesitará solución inmediata pasaremos al punto 6. En caso de que necesitará solución inmediata se pasará al punto 7.

Si no existen anomalías, se volverá a comprobar que todo está correcto y no queda nadie, en caso negativo volveremos al punto 2. En caso afirmativo pasaremos al punto siguiente 10.

5. Las anomalías detectadas, si se pueden solucionar de inmediato, las solucionaremos.
6. Si no pueden solucionarse tendremos que valorar su importancia y ver si con una pequeña actuación se soluciona momentáneamente. Por ejemplo, si detectamos una vía de agua procedente de un grifo roto, solucionaremos el problema, cerrando la llave de paso, evitará la posibilidad de que se produzca una inundación, cerraremos el centro y haremos un parte para el personal de mantenimiento para que el día siguiente solucionen la avería.
7. Si el problema no tiene solución inmediata, y éste impide el cierre del centro/edificio, el técnico auxiliar de conserjería, avisará al encargado de equipo y/o coordinador de servicios, y/o al servicio de vigilancia.
8. Podría ser necesario llamar a personas, empresas, servicios técnicos, o a aquel que pueda solucionar la anomalía.
9. Si ésta no pudiera ser solucionada, el encargado de equipo/coordinador de servicios, contactará con empresas de seguridad para garantizar la seguridad del centro, durante esa noche y hasta que se pueda solucionar el problema.  
Si el problema ha sido solucionado, pasamos al punto 10.
10. Cuando todo el edificio y/o centro esté revisado, sin que haya personal en él, y sin anomalías que impidan el cierre, procederemos a conectar los sistemas de alarmas instalados en el centro.
11. Ficha del indicador.
12. Cerraremos el centro/edificio.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>	<b>Fecha: 13/04/2010</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>COD: SER-N1-05-M</b> <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
<b>SER-N1-05-E01:</b> Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-05-E02:</b> Parte de mantenimiento	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-05-E03:</b> Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-05-E04:</b> Parte de apoyo del operador informático	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-05-E05:</b> Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>	<b>Fecha: 13/04/2010</b> <b>Edición: 01</b>
	<b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>COD: SER-N1-05-M</b> <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

SER-N1-05-A02



## 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	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Cierre del edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 13/04/2010 <b>Edición:</b> 01
		<b>COD:</b> SER-N1-05-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

SER-N1-05-A03



**FICHA DE INDICADORES**

**UNIDAD** SERVICIOS GENERALES

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

**SUBPROCESO** CIERRE DEL EDIFICIO/CENTRO **CÓDIGO** SER-N1-05

**INDICADOR** NÚMERO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES **CÓDIGO** SER-N1-05-11

**RESPONSABLES DEL INDICADOR**


**FÓRMULA PARA EL CÁLCULO**  
 SUMA DEL NUMERO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS POR HABER CERRADO EL CENTRO (EDIFICIO) ANTES DE LA HORA INDICADA EN EL HORARIO DEL CENTRO (EDIFICIO)

**FUENTES DE INFORMACIÓN**  
 LAS QUEJAS SE RECOGERAN A TRAVES DE VARIOS SISTEMAS:  
 ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A [calidadconserjeris@uco.es](mailto:calidadconserjeris@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 UNMERSIDAD  
 A TRAVÉS DE LA PÁGINA DE LA UNIDAD DE CALIDAD <http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones>

**PERIODICIDAD** MENSUAL

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

**DATOS (HISTÓRICO)**

--