

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL PARQUE MÓVIL DE LA UNIVERSIDAD

(PMUCO)

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 Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

ÍNDICE

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

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-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 éstos Campus, así como la Escuela Superior Politécnica de Belmez, constan de varios edificios o centros, donde se encuentran ubicados las distintas Facultades y Escuelas, así como el Rectorado, que en su conjunto forman la propia Universidad.

Con el fin de mejorar el servicio prestado desde esta Unidad a los diferentes usuarios, buscando una mejora continua por todos los integrantes del Parque Móvil de la Universidad de Córdoba, (en adelante PMUCO), se recoge en este documento todo el proceso a seguir en el desarrollo de la actividad para lograr los objetivos fijados. Con ello se pretende también dar a conocer de forma clara y comprensible a cualquier persona ajena al PMUCO todo su funcionamiento.

El funcionamiento del PMUCO es un proceso flexible, guiado por la gestión de competencias y con todos los instrumentos necesarios para llevar una evaluación continua que nos indique, en todo momento, aquellas cosas que hay que mejorar, eliminar o potenciar para intentar superar las expectativas de los usuarios.

El proceso recoge el funcionamiento nuclear de la Unidad desde que el usuario solicita el servicio hasta que realiza el viaje.

Del proceso nuclear arrancan otros subprocesos sin los cuales aquel no podría sostenerse: mantenimiento de vehículos, planificación de viajes, liquidación del servicio, mantenimiento de instalaciones, etc.

Es también un proceso que se incardina dentro de la globalidad de la Universidad, siguiendo la misión y visión de esta. Donde el todo es más que la suma de las partes.

2.- OBJETIVO.

La finalidad del PMUCO es el desplazamiento de usuarios con seguridad, rapidez y comodidad.

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 2.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

3.- ÁREAS DE APLICACIÓN.

El alcance de este proceso afecta a los usuarios de los servicios que presta el PMUCO y a los integrantes de este. Así como infraestructuras y subprocesos.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

Los responsables del proceso serán el Encargado de Equipo de Conserjería, que se encargará de la gestión directa y los Conductores con la autonomía suficiente en lo referente a los desplazamientos. En el PMUCO se trabajará siempre en equipo, siendo así más fácil la consecución de los objetivos. Aprovechando el grupo las capacidades individuales de cada uno de los integrantes y asumiendo una responsabilidad conjunta.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes:

- Internos:
 - o Equipo Rectoral
 - o Comunidad Universitaria en general
- Externos:
 - o Otros usuarios.(Autoridades académicas, civiles, etc.)

Proveedores:

- Concesionarios de vehículos.
- Talleres de reparaciones.
- Estaciones de servicio.
- Servicios de la UCO.
- Hoteles.
- Otros.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas involucradas en este proceso son el propio PMUCO, los usuarios, proveedores y como clientes internos destacar los siguientes:

El Servicio de Gestión Económica en lo referente a dietas, visas y otros.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

El Servicio de Personal, en el tema de comisiones de servicio, festivos trabajados y otros.

La Gerencia en lo referente a la recepción de informes y estadísticas sobre la realización de viajes y funcionamiento.

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 Gestión del parque móvil de la UCO (SER-N3-M).
- Normas de utilización del PMUCO, aprobado en Consejo de Dirección.
- Normativa sobre seguridad vial.
- Normativa sobre Prevención y Riesgos Laborales.
- Convenio Colectivo en vigor para el PAS de las UU. AA.
- Capítulo 8 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 relativo a medición, análisis y mejora.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba

8.- CONCEPTOS.

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otra.
- **Competencia:** "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad." Rodríguez y Feliu (1996).
- **Evaluación:** Es una recogida de información rigurosa sistemática, para obtener datos válidos y fiables acerca de una situación, con objeto de formar y emitir un juicio de valor con respeto a ella. Tomando así las decisiones más oportunas.
- **Nuclear:** La parte central de algo. En los procesos el que da soporte a los demás procesos.
- **Proceso:** "Es una secuencia de actividades, que van añadiendo valor, mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

determinadas aportaciones". (EFQM, 2003).

- **Trabajo en equipo:** Conocer opiniones y puntos de vista distintos a los nuestros y probablemente nunca se nos hubieran ocurrido, permitiendo encontrar y evaluar los variados factores que confluyen en los problemas que tengamos que resolver.
- **Hojas de solicitud:** documento donde se solicita el servicio, generalmente a través de correo electrónico donde se recoge el mayor número de datos posibles.
- **Impreso de datos viaje y liquidación:** documento donde se transcriben los datos del viaje, sirviendo como hoja de ruta, liquidación de dietas y gastos.
- **Manuales de mantenimiento:** documentos que recogen las diferentes operaciones de mantenimiento de los vehículos par su perfecto estado, las operaciones básicas son realizadas por los conductores.
- **Hojas de seguimiento para el mantenimiento de vehículos:** los diferentes impresos que recogen los datos de las operaciones realizadas para el mantenimiento de los vehículos.
- **Partes de incidencias:** documentos que recogen las posibles incidencias del PMUCO, no sólo en la realización de los desplazamientos.
- **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

Como se indicó al principio este es un proceso nuclear del cual partirán otros procesos.

1. El proceso comienza con el envío de solicitud del servicio, por parte del usuario.
2. El segundo paso, sería la recepción de la solicitud del servicio, principalmente a través de email, donde se recogen los datos del

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

servicio usuario, destino, lugar de recogida, hora de salida, etc.

3. Si el servicio no se puede realizar por cualquier motivo (vehículos ocupados, conductores de descanso, averías, etc.) se comunica lo antes posible al usuario, para que busque alternativas.
4. Si hay disponibilidad se confirma el viaje al solicitante y se adjudica el servicio al conductor correspondiente. Cada uno de los conductores tiene asignado un vehículo. Los servicios son distribuidos por el Encargado de Equipo de una manera equitativa atendiendo, entre otros aspectos, al número de kilómetros, horas de servicio, festivos, etc. por cada uno de los conductores; a excepción de los desplazamientos del Sr. Rector, que siempre tiene asignado el mismo conductor.

Para la asignación del viaje se entrega al conductor correspondiente un impreso que recoge todos los datos relacionados con el servicio; sirviendo también, una vez finalizado el viaje, como liquidación de gastos y dietas.

5. Si por las características del servicio es necesario realizar otras gestiones como reservas de hotel, aduanas, etc., se realizarán directamente desde el PMUCO, o bien se contactará con terceros personas para llevar a cabo dicha gestión.
6. Se entrega el parte de trabajo al conductor, con la mayor cantidad posible de datos.
7. El conductor recoge el impreso con los datos del servicio, planifica el viaje, revisión del vehículo, etc., éstos son subprocesos que afectan directamente al conductor.
8. El conductor siempre tendrá el vehículo en perfectas condiciones de uso en cuanto a mecánica y limpieza.
9. El conductor planifica la ruta del viaje de acuerdo a las necesidades del usuario. Buscando siempre la opción más segura.
10. Si durante el viaje se produce alguna incidencia y el conductor no puede solucionarla in situ, se le prestará el apoyo necesario.
11. El Encargado de Equipo recoge los impresos cumplimentados por el conductor (kms. realizados, dietas, gastos, etc.) al finalizar el servicio y se liquidan dietas y gastos contra caja a los conductores, con una periodicidad semanal.
12. Para finalizar se mecanizan impresos, se realizan estadísticas y se envía informes (gastos de visa, dietas, sábados y festivos, estadísticas, etc.) a los diferentes Servicios (Gerencia, Gestión Económica, Servicio de Personal y otros.), con una periodicidad

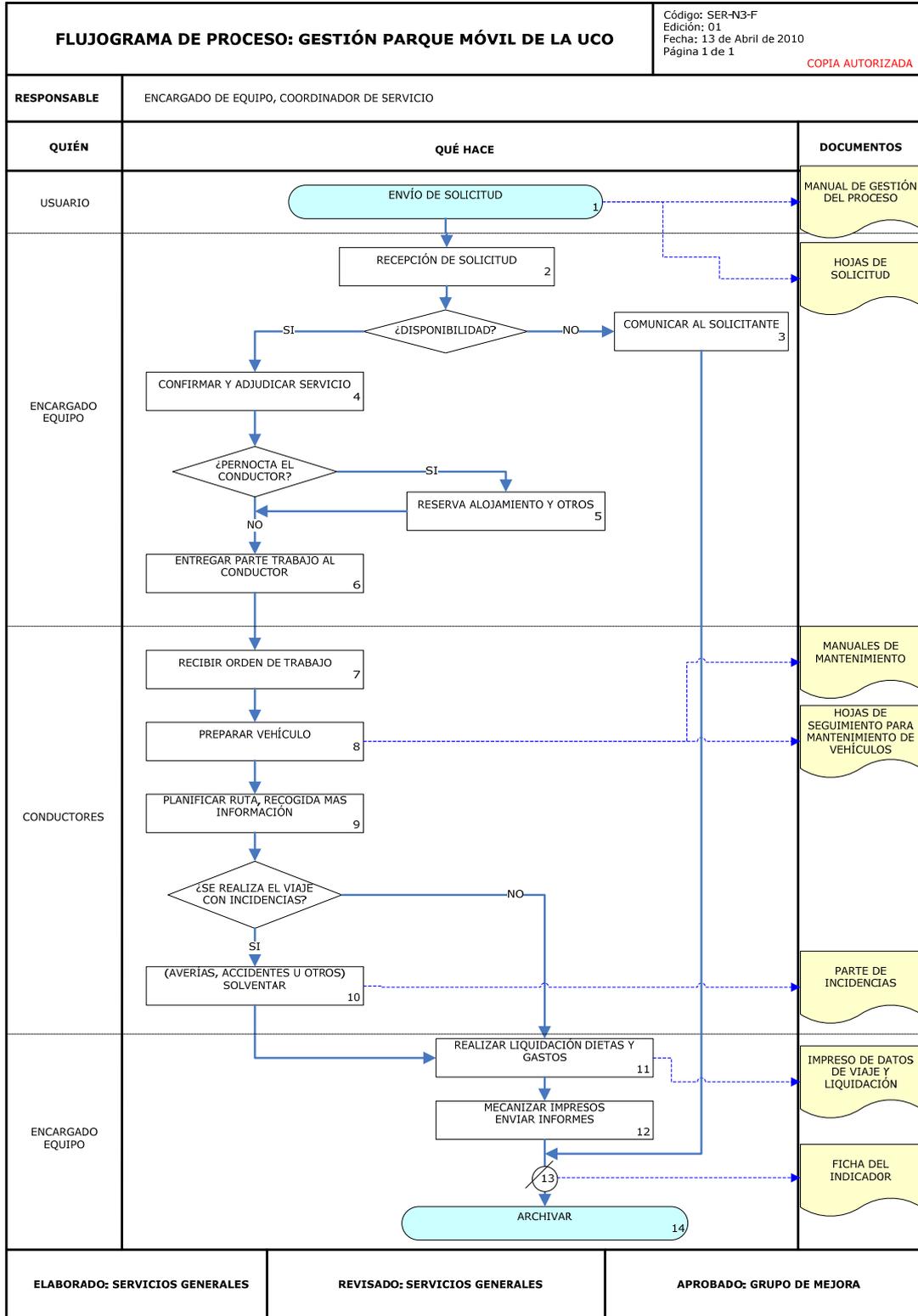
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

mensual.

13. Ficha del indicador.
14. Fin del proceso archivar.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
	Aprobado por: Grupo de Mejora	

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS.

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N3-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E02: Hojas de solicitud	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E03: Impreso de viaje y liquidación	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E04: Manuales de mantenimiento	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E05: Hojas de seguimiento para el mantenimiento de vehículos	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E06: Partes de incidencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E07: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N3-E08: Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N3-A02



SERVICIO PARQUE MÓVIL DE LA UNIVERSIDAD

DATOS GENERALES		Fecha Solicitud: / /
Matrícula: Conductor:		
DATOS SERVICIO		
Usuario/s:		
Destino/s:		
Lugar de recogida:		
Fecha inicio viaje:		Hora salida:
Fecha regreso viaje:		Hora llegada:
Kms. Salida:	Kms. Llegada:	Total Kms.:
LIQUIDACIÓN SERVICIO (Del Conductor)		CÓDIGO UNIDAD DE GASTO: <input type="text"/>
DE DIETAS Y MANUTENCIÓN:		
* Por	dietas Completas,	a Euros:
* Por	dietas Alojamiento,	a Euros:
* Por	dietas Manutención,	a Euros:
OTROS GASTOS: (Especificar Conceptos e Importe)		TOTAL DIETAS:
*		
*		
TOTAL O. GASTOS:		
TOTAL A PERCIBIR:		<input type="text"/> €
OBSERVACIONES E INCIDENCIAS:		
.....		
.....		
.....		
RECIBÍ (EL CONDUCTOR)	CONFORME (EL ENCARGADO DE EQUIPO)	Vº Bº (EL GERENTE)
Fdo.:	Fdo.:	Fdo.:
N.I.F. n.º:		

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
	Aprobado por: Grupo de Mejora	

SER-N3-A03



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 Gestión del parque móvil de la uco (PMUCO) Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N3-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N3-A04



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

PROCESO GESTIÓN DEL PARQUE MÓVIL DE LA UNIV. DE CÓRDOBA **CÓDIGO** SER-N3

SUBPROCESO **CÓDIGO**

INDICADOR NÚMERO DE QUEJAS DE LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N3-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

GABRIEL MARTÍNEZ GONZÁLEZ

FORMULA PARA EL CALCULO

SUMA DE LAS QUEJAS O INCIDENCIAS EN LOS DESPLAZAMIENTOS, POR PARTES DE LOS USUARIOS

FUENTES DE INFORMACION

LAS RECLAMACIONES SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS:
 ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A serviciosgenerales@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

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN EL PERIODO ESTABLECIDO, TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 2

DATOS (HISTÓRICO)