

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 02/10/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso
01	14/04/2010	Incorporación cambios Flujoograma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-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.	3
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 CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-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.

Habida cuenta del número de personas que forman la comunidad universitaria de cada centro, es evidente que ésta genera gran cantidad de información externa e interna (correspondencia, fax, prensa, paquetería,...) que gestionan la propia universidad, mediante el servicio de correo interno; el servicio de correos; o empresas especializadas del sector transporte.

El proceso de administración y distribución de comunicaciones se basa, por tanto, en responder rápida y eficazmente a las intercomunicaciones directas o indirectas que se demandan en el quehacer diario de los centros.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Asegurar que toda la comunicación generada se distribuya de manera responsable, ágil y fiable.

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 1.

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

El Proceso de administración y distribución es aplicable, o involucra, a las empresas de correo interno o externo, a las de paquetería, clientes internos y externos de la universidad y al personal de conserjería.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicio.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como cliente a toda la Comunidad

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Universitaria que es, en definitiva, quien se beneficia de este proceso:

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

Proveedores:

- Servicio de correos
- Servicio de transportes

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

El Área a la que afecta este proceso, es a la de Servicios Generales/Conserjerías de todos los centros, también a los clientes internos y externos.

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 Administración y distribución de comunicaciones en la UCO (SER-N4-01-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 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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

sucesión de las distintas actividades de un proceso donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.

- **Hojas oficiales de franqueo:** Impresos oficiales de correos y Telégrafos.
- **Hojas de fax.** Impreso normalizado para envíos de fax.
- **Hojas de autorizaciones de recepción de documentación.** Impreso normalizado para autorizaciones de recepción de documentación.
- **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. El proceso comienza con la recepción, por parte del personal de Conserjería, de cualquier tipo de comunicación y/o mercancía tanto interior como exterior.
2. Si la comunicación es una entrada. Pasaremos al punto 6. Si la comunicación es una salida, analizaremos si necesita franqueo y/o avisar a alguna empresa de transporte.

En el supuesto de que no necesite franqueo y/o transporte pasamos al punto 6.

3. Si necesita franqueo y/o transporte, preparamos el envío, bien franqueando o acondicionando.
4. El correo externo se franqueará y se llevará a Correos, bien por el personal de conserjería o por la empresa que se tenga contratada a tal efecto.

En el caso de que el envío no se realice a través del servicio de Correos, una vez acondicionado éste, avisamos a la agencia de transportes.

5. Ficha del indicador.
6. Entregan y/o entregamos la comunicación y/o envío, una vez superados los controles siguientes:

¿El destinatario pertenece a la Universidad?.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

En caso negativo se devolverá el envío, punto 12.

¿Tiene acuse de recibo, reembolso, necesita frío el envío?

Si la respuesta es negativa, procederemos según se indica en las acciones 7, 8, 9, 10 y 11.

Si la respuesta es afirmativa. ¿Podemos recepcionar el envío?

Si la respuesta es afirmativa. Procederemos según se indica en las acciones 7, 8, 9, 10 y 11.

Si la respuesta es negativa. ¿Pedimos aviso?

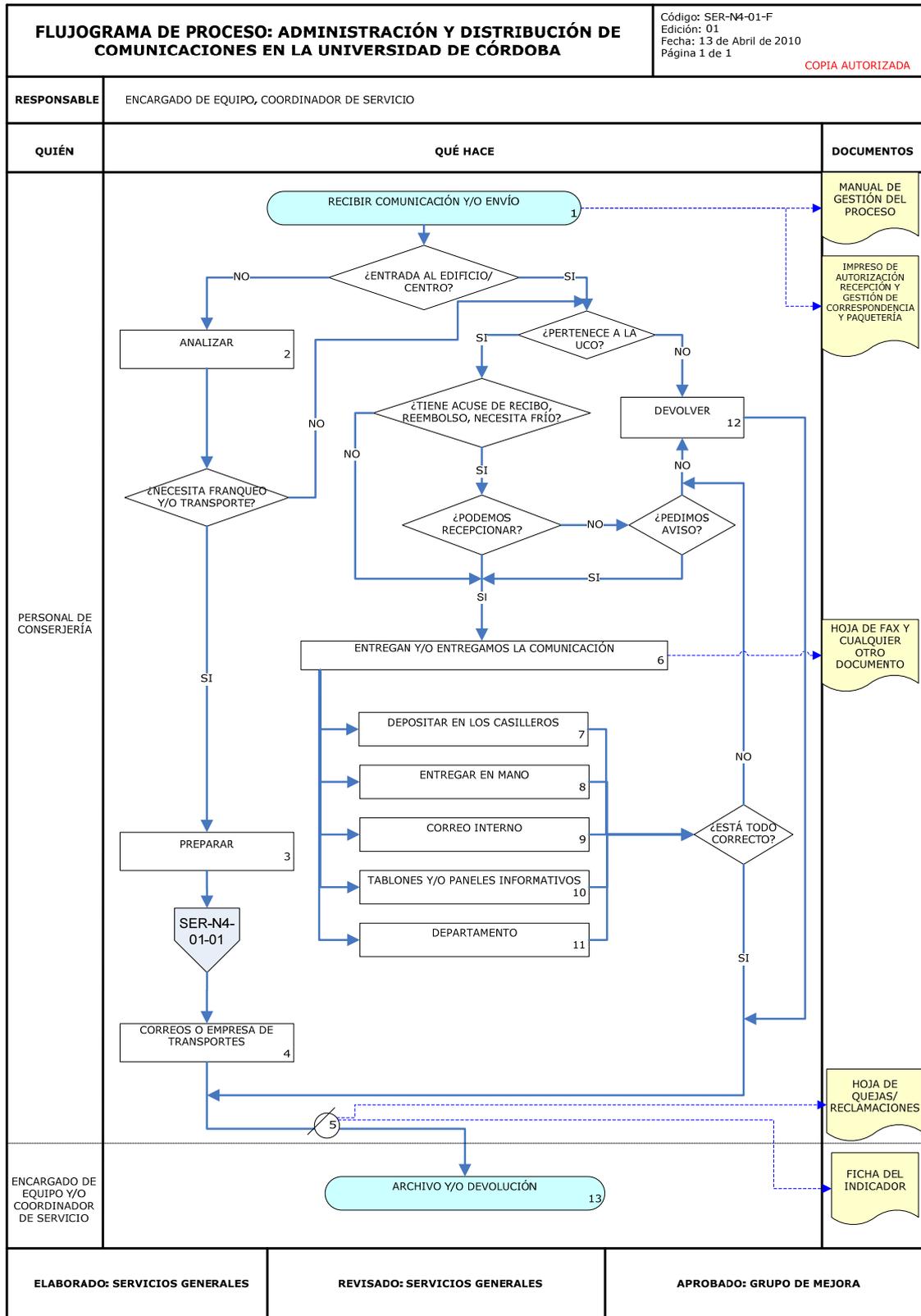
Si la respuesta es afirmativa. Procederemos según se indica en las acciones 7, 8, 9, 10 y 11.

Si la respuesta es negativa se devuelve el envío, punto 12.

7. La comunicación se deposita en los casilleros y/o sitio análogo.
8. En los casos establecidos por necesidad de urgencia, la comunicación se entregará personalmente en mano.
9. Si la comunicación corresponde a otro Centro y/o instalaciones de la UCO, ésta se preparará para su envío por correo interno.
10. En el caso de que la comunicación, sean carteles y/o anuncios se colocaran en los tabloneros correspondientes.
11. Si recibimos alguna mercancía de cualquier empresa de transporte, intentaremos que sea entregada directamente en el departamento por el repartidor. En el caso de ausencia de personal responsable se procederá según la normativa interna del centro o edificio.
12. Finaliza el proceso, bien porque la comunicación no pertenezca a ningún destinatario de la UCO, bien porque no podamos recepcionarla por orden del interesado.
13. Archivar los albaranes y resguardos de certificados etc. para su comprobación si fuese necesario.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-01-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-01-E02: Hojas oficiales de franqueo	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-01-E03: Hojas de fax	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-01-E04: Hojas de autorizaciones de recepción de documentación	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-01-E05: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-01-E06: Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
	Servicio/Unidad: Servicios Generales	COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N4-01-A01



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

CENTRO/EDIFICIO: _____

**REGISTRO DE ENTREGA
COMUNICACIONES/ PAQUETERIA Y
FAX**

Consejería de : _____

Edificio: _____

Entrada de Comunicaciones / Paquetería / Fax				Salida de Comunicaciones / Paquetería / Fax	
Fecha	Hora	Tipo de Comunicación	REMITENTE : Personal/ Entidad/ Empresa DESTINATARIO:	Nº de Paquete o canal de red de destino	Fecha de entrega a interesado
Observaciones sobre el envío :			<input type="checkbox"/> Necesita Frio <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Entrega en Mano <input type="checkbox"/> Acuse de Recibo <input type="checkbox"/> Gran Volumen <input type="checkbox"/> Otros	Observaciones:	Nombre de la Persona a la que se le hace la entrega
					Hora:
					Firma

Entrada de Comunicaciones / Paquetería / Fax				Salida de Comunicaciones / Paquetería / Fax	
Fecha	Hora	Tipo de Comunicación	REMITENTE : Personal/ Entidad/ Empresa DESTINATARIO:	Nº de Paquete o canal de red de destino	Fecha de entrega a interesado
Observaciones sobre el envío :			<input type="checkbox"/> Necesita Frio <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Entrega en Mano <input type="checkbox"/> Acuse de Recibo <input type="checkbox"/> Gran Volumen <input type="checkbox"/> Otros	Observaciones:	Nombre de la Persona a la que se le hace la entrega
					Hora:
					Firma

Entrada de Comunicaciones / Paquetería / Fax				Salida de Comunicaciones / Paquetería / Fax	
Fecha	Hora	Tipo de Comunicación	REMITENTE : Personal/ Entidad/ Empresa DESTINATARIO:	Nº de Paquete o canal de red de destino	Fecha de entrega a interesado
Observaciones sobre el envío :			<input type="checkbox"/> Necesita Frio <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Entrega en Mano <input type="checkbox"/> Acuse de Recibo <input type="checkbox"/> Gran Volumen <input type="checkbox"/> Otros	Observaciones:	Nombre de la Persona a la que se le hace la entrega
					Hora:
					Firma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-01-A02



IMPRESO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA **AUTORIZACIONES**

CENTRO :

En materia de recepción de correspondencia y paquetería, se entiende como norma general que los usuarios de Centros y Departamentos **AUTORIZAN** al servicio de Conserjería a recepcionar la misma para su posterior distribución y control. No obstante, la correspondencia y paquetería lleva implícitos unos condicionantes de certificación, acuses de recibo, firma de albaranes, reparto etc. cuya cumplimentación por el Servicio de Conserjería puede implicar consecuencias no deseadas por los usuarios.

Por el motivo antes expuesto, el abajo firmante desea **REVOCAR** la autorización general antes mencionada, o bien condicionarla y/o limitarla en los términos que se expresarán.

DATOS (*Obligatorios)

Apellidos: Nombre:

DNI: Cargo:

Departamento: Unidad:

Con respecto a su correspondencia y paquetería desea que :

- NO AUTORIZAR la recepción, gestión y distribución de su correspondencia y/o paquetería
- AUTORIZAR solo en parte la gestión integral de su correspondencia y/o paquetería con los límites siguientes :
- Solo recepción de correspondencia y paquetería normal (sin firma de recepción y acuses)
 - Solo recepción de correspondencia y no paquetería (sin firma de recepción y acuses)
 - Solo recepción de correspondencia y no paquetería (con firma de recepción y acuses)
 - Solo recepción de paquetería y no correspondencia (sin firma de recepción y acuses)
 - Solo recepción de paquetería y no correspondencia (con firma de recepción y acuses)

Otras observaciones :

Registro de Entrada:

Fecha / Hora

Fdo: _____

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-01-A03



LOGO DE CENTRO

Centro/Edificio:
Dirección:
D.P - Localidad:
Página WEB:
Correo electrónico:
Teléfonos:
Fax:

SERVICIO DE FAX

Fecha:

De:

Para:

Dirección:

Nº de Fax:

Número de páginas (incluida ésta):

Texto:

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-01-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 Administración y Distribución de Comunicaciones Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-01-A05



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

PROCESO ATENCIÓN A LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N4

SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES **CÓDIGO** SER-N4-01

INDICADOR NÚMERO DE QUEJA DE LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N4-01-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FORMULA PARA EL CALCULO
SUMA DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES 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
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)