

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010
		Edición: 00
		COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MANTENIMIENTO DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS
GENERALES DE LA PÁGINA WEB**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 26/10/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

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 CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

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.

La existencia de páginas web de cada centro dentro de la Universidad, ha provocado la apertura de un nuevo canal de comunicación dentro de la Comunidad Universitaria; por ello, dichas páginas deben estar continuamente actualizadas y ser dinámicas, para ofrecer a sus demandantes una información continua y actualizada de todos los eventos o sucesos que se producen en el día a día en la Universidad, en los Centros y en los departamentos.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Mantener y actualizar de forma programada, constante y dinámica la sección de Servicios Generales y sus apartados de las páginas Web de los distintos Centros.

El indicador que medirá este proceso, será el tiempo transcurrido desde que recibimos la información hasta que ésta es insertada en la página web. La media de las mediciones realizadas en los distintos edificios y/o centros no debe superar 2 días en el periodo establecido.

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

El Proceso de Mantenimiento de la sección servicios generales páginas web engloba, como receptores de dicha información, a la Comunidad Universitaria y a cualquier persona usuaria de servicios o información universitaria, y como proveedores de información, a la comunidad universitaria en exclusiva.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

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 información:

- 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 mantenimiento de páginas web (SER-N4-05-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

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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
	Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

- **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.
- **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 el acceso como administrador a la página web.
Comprobaremos si hay que extraer o borrar datos.
2. Entrar en el área concreta de la web.
3. En el caso de que tengamos que borrar, extraer datos o archivos, procederemos a ello.
4. Si lo que tenemos que hacer es insertar o modificar información o datos, o modificar la estructura de la página web, y para ello necesitamos preparar un soporte adecuado, lo haremos usando los medios y programas que nos permitan: escanear, editar, comprimir y descomprimir archivos, modificar archivos de texto, imagen, video, sonido, etc, pasándolos a otro/s formato/s que sean admitidos por la página web. Realizaremos todas aquellas acciones informáticas necesarias para lograr nuestra misión.
5. Una vez realizado esto, entraremos en el área concreta que precisemos, según la naturaleza de la actuación a realizar.
6. Llevamos a cabo las acciones necesarias para insertar o modificar archivos.
7. Posteriormente comprobaremos que esta tarea ha quedado reflejada en la página web.
8. Si lo que queremos hacer es reparar o redirigir algún archivo, entramos en el área concreta.
9. Realizaremos la acción concreta para preparar o redirigir archivos. Pasamos al punto 7.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

Volvemos al punto 1, si hemos contestado negativamente a las preguntas, hay que extraer o borrar datos, hay que insertar información o datos, hay que modificar información o estructura y hay que reparar o redirigir un archivo, pasaremos al punto 10.

Si contestamos afirmativamente a las preguntas, hay que insertar información o datos, hay que modificar información o estructura. Nos preguntaremos si precisa preparar soporte, en caso afirmativo pasaremos al punto 4, en caso negativo pasaremos al punto 5.

En el supuesto de haber contestado afirmativamente a la pregunta, hay que reparar o redirigir un archivo. Pasaremos al punto 8.

10. Comprobaremos y verificaremos que el funcionamiento de la página web es correcto; si no es así, analizaremos los posibles fallos y volveremos a iniciar el proceso. Si funciona correctamente pasaremos al punto 12.
11. Ficha de indicador del proceso.
12. El proceso ha finalizado.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Proceso de MANTENIMIENTO SECCION SERVICIOS GENERALES PAGINA WEB Servicio/Unidad: Grupo de Mejora de la Calidad de la Unidad de Servicios Generales	Fecha:11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-05-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Gerencia de la UCO

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-05-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-05-E02: E-mail, fotocopias, fax, carteles, fotografías, videos, impresoras, información telefónica, partes internos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-05-E03: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-05-E04: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

