



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

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**APERTURA Y PUESTA EN MARCHA DEL EDIFICIO Y/O CENTRO**


| <b>Elaborado por:</b> | <b>Revisado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Servicios Generales   | Grupo de mejora      | Grupo de mejora      |
| Fecha: 25/09/2009     | Fecha: 11/02/2010    | Fecha: 11/02/2010    |

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

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br>UNIVERSIDAD DE CORDOBA | <b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apertura y puesta en marcha del edificio y/o centro</b><br><br><b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b> | <b>Fecha:</b> 13/04/2010<br><b>Edición:</b> 01     |
|   |  | <b>COD:</b> SER-N1-04-M<br><b>COPIA AUTORIZADA</b> |
|   |  | <b>Aprobado por:</b><br>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.....                         | 4 |
| 5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO. ....             | 4 |
| 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.....                              | 4 |
| 7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....         | 4 |
| 8.- CONCEPTOS. ....                                      | 5 |
| 9.- PROCEDIMIENTO.....                                   | 5 |
| 10.- DIAGRAMA DE FLUJO .....                             | 7 |
| 11.- REGISTROS.....                                      | 8 |
| 12.- ANEXOS .....  | 9 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br>UNIVERSIDAD DE CORDOBA | <b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apertura y puesta en marcha del edificio y/o centro</b><br><br><b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b> | <b>Fecha:</b> 13/04/2010<br><b>Edición:</b> 01     |
|   |  | <b>COD:</b> SER-N1-04-M<br><b>COPIA AUTORIZADA</b> |
|   |  | <b>Aprobado por:</b><br>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 edificios y/o centros disponen de un número determinado de aulas, despachos y dependencias que deben estar listas a la hora del comienzo de la jornada.

Cada edificio y/o centro organizará la custodia y control de las llaves de acceso a todas sus dependencias, responsabilizándose de su entrega al final de la actividad.

La propia Universidad se ha encargado de ir protegiendo cada uno de estos edificios o centros con sistemas de alarma, o con personal de seguridad, aparte de los propios sistemas de los que dispone cada edificio: puertas de seguridad, ventanas con rejas, etc.


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

El objetivo y finalidad del proceso de apertura de los edificios y/o centros, es garantizar que estarán abiertos en los horarios establecidos en cada uno de ellos y, además, debidamente preparadas todas las dependencias necesarias para la impartición de la docencia o para cualquier otra actividad para la que se hayan reservado.

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 apertura del centro, es aplicable o involucra a las empresas de seguridad contratadas, las empresas privadas (auxiliares de servicios en algunas conserjerías), empresas de sistemas y mantenimiento de alarmas, y clientes internos y externos de la Universidad, así como al personal de la conserjería.

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

#### 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 clientes a todos los que forman la comunidad universitaria, además de los clientes externos, que son, en definitiva, quienes se benefician de éste servicio

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

**Proveedores:**


- Empresas privadas.
- Empresas de seguridad.
- Central de alarmas.

#### 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

El área a la que afecta este proceso, es a la 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 apertura y puesta en marcha del edificio y/o centro (SER-N1-04-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.

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

## 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 sucesión de las distintas actividades de un proceso, donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.
- **Parte:** Documento expedido, por quién realiza la inspección del edificio y/o centro, dirigido al personal y/o empresas de mantenimiento, para que solucionen las diversas anomalías detectadas a la hora de abrir el edificio y/o centro, y que no impiden que éste, se abra 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. Los técnicos auxiliares de conserjería, y según esté establecido en cada centro/edificio, realizarán la apertura del mismo.
2. Desactivaremos la alarma (si la hubiera)
3. Realizaremos una ronda, para comprobar y verificar de manera general el centro.

Si existen anomalías, comprobaremos si son solucionables de inmediato.

Si la respuesta es negativa pasaremos al punto 6.

Si la respuesta es positiva pasaremos al punto 9.

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

4. Si no existen anomalías, se procederá a la apertura de las otras puertas exteriores, cancelas, aparcamientos, etc.
5. Una vez realizada la apertura de las puertas exteriores del centro-edificio, procederemos a la conexión del alumbrado, climatización, etc. Mientras se realiza la apertura del edificio, se irá haciendo una revisión del mismo, tomando nota de las anomalías que detectemos, y si éstas pudieran alterar el desarrollo de la actividad normal del centro o edificio.


Si existen anomalías comprobaremos si pueden solucionarse de inmediato.

Si la respuesta es negativa pasaremos al punto 6. Si el problema detectado no tiene solución inmediata, y éste impide que el centro pueda abrirse con seguridad, el técnico auxiliar de conserjería, avisará al encargado de equipo y/o coordinador de servicios, para que éste a su vez, contacte con personal, empresas, servicios técnicos, o quien pueda solucionar el problema.

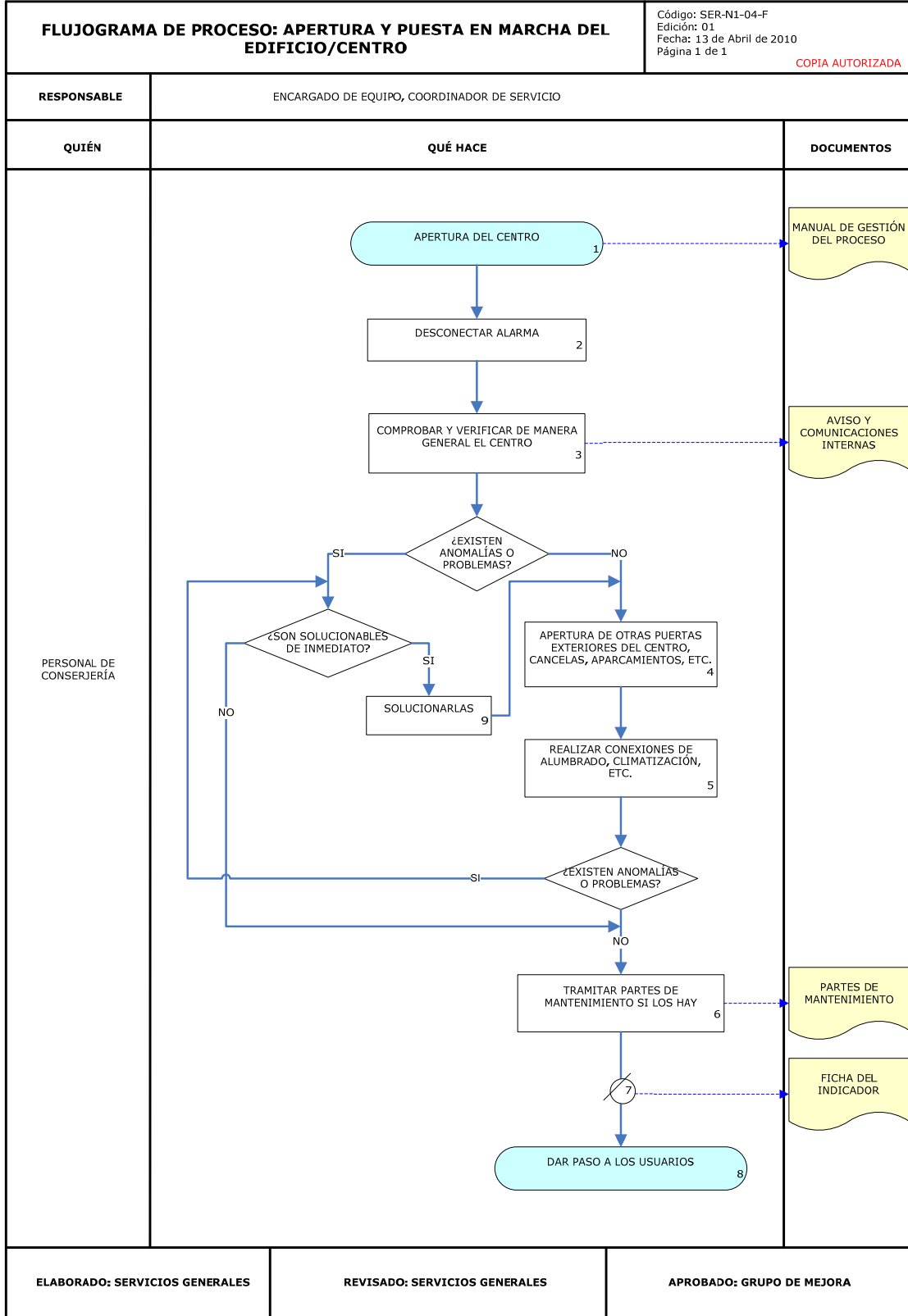
Si la respuesta es positiva pasaremos al punto 9.


Si no existen anomalías o problemas, pasaremos al punto siguiente.

6. Se tramitarán los partes de mantenimiento correspondientes si los hubiera.
7. Ficha del indicador.
8. Cuando todo el centro y/o edificio esté revisado, y sin anomalías que impidan el funcionamiento normal del mismo, procederemos a ocupar nuestro puesto en la conserjería, desde donde nos permite un control visual de las personas y mercancías que entran y salen del edificio o centro. El personal de conserjería debe de disponer de un sistema de gestión de llaves efectivo, que permite controlar el acceso del personal a determinados sitios.
9. Solucionar aquellas anomalías que puedan serlo de inmediato.

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

## 10.- DIAGRAMA DE FLUJO




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

## 11.- REGISTROS


| Registro  | Soporte del archivo   | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>SER-N1-04-M:</b><br>Manual de gestión del proceso            | Papel                 | Servicios Generales  | Ilimitado              |
| <b>SER-N1-04-E01:</b><br>Parte                                  | Papel                 | Servicios Generales  | Ilimitado              |
| <b>SER-N1-04-E02:</b><br>Hojas de reclamaciones y/o sugerencias | Papel                 | Servicios Generales  | Ilimitado              |
| <b>SER-N1-04-E03:</b><br>Fichas de indicadores                  | Papel/<br>Informático | Servicios Generales  | Ilimitado              |




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

## 12.- ANEXOS

SER-N1-04-A01

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|    | <b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b><br>Centro/Edificio .....<br><div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> <b>Servicios Generales - Área de Mantenimiento</b> </div> |  |  |
|   | <b>SOLICITUD DE REPARACIONES / PARTE DE MANTENIMIENTO</b>  |  |  |
| FECHA : ..... / ..... / 201.....  |  | Nº de entrada:                                       |  |
| <b>Datos del Solicitante:</b><br><br>Apellidos y nombre: .....<br>Departamento / Servicio .....<br>Unidad ..... Unidad de Gasto.....<br>E-mail del solicitante: ..... Tlf/Fax ..... |  |  |  |
| <b>Descripción de la reparación solicitada :</b><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....               |  |  |  |
| <b>El Solicitante:</b><br><br>.....   | RECIBI: ...../2.01<br><br>El Encargado de Equipo o<br>Coordinador de Servicios   | Enterado: ...../2.01<br><br>Técnico de Mantenimiento | VISTO EL TRABAJO PARA<br>PLANIFICAR SU EJECUCIÓN:<br><br>...../2.01<br><br>FECHA PREVISTA DE<br>REALIZACIÓN:<br><br>...../2.01 |
|   | TIPO ACTUACIÓN <input type="text"/>  |  |  |
| El material necesario y/o de repuesto correrá por cuenta de la Unidad de gasto que solicita la reparación. (Consultar)  |  |  |  |
| Fecha de terminación del trabajo solicitado:  |  |  |  |

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

SER-N1-04-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

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

SER-N1-04-A03



**FICHA DE INDICADORES**

**UNIDAD** SERVICIOS GENERALES

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

**SUBPROCESO** APERTURA Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO **CÓDIGO** SER-N1-04

**INDICADOR** NÚMERO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES **CÓDIGO** SER-N1-04-11

**RESPONSABLES DEL INDICADOR**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

**FORMULA PARA EL CALCULO**  
 SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS EFECTUADAS POR CLIENTES DEL CENTRO (EDIFICIO)

**FUENTES DE INFORMACION**  
 LAS QUEJAS SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS:  
 ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A [serviciosgenerales@uco.es](mailto: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 CONSERJERÍAS EN EL PERIODO ESTABLECIDO, TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1

**DATOS (HISTORICO)**