
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### APOYO Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS EN EL 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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-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.....	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.....	7
12.- ANEXOS .....	9

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-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 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.

Uno de los cometidos principales de los Servicios Generales de un Centro, es el apoyo y/o la organización, en su caso, de todos los Actos o Eventos que se desarrollen en el propio Centro y/o Edificio.

Estos Actos o Eventos pueden ser organizados, o no, por el propio Centro y/o Edificio, o por Entidades u Organizaciones ajenas al mismo, que han elegido nuestro Centro para realizarlas y han contado con la autorización de la Dirección del Centro. En función de esto, nuestra actuación será mayor o menor. Si la organización procede del exterior, nosotros sólo colaboraremos con ella. Si, por el contrario, la organización es nuestra, se establecerá el procedimiento previsto.


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

La finalidad de este proceso es que todo Acto o Evento que se organice en el Centro correspondiente salga perfectamente, coordinando todos aquellos aspectos que son factibles de producir algún problema que pueda deslucir o incluso suspender el Acto o Evento en cuestión, dañando así la imagen del Centro o de la propia Universidad.

El indicador que medirá este proceso, será el número de reclamaciones de los clientes. La media de todas las reclamaciones efectuadas en todos los Edificios y/o Centros no debe superar en una en el periodo establecido.

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

El Proceso de Apoyo y Organización de Actos en el Centro implica a todas las Áreas de la Comunidad Universitaria, Profesorado, Alumnos, Personal de Administración y Servicios, y a cualquier otro usuario ajeno a la Universidad que, en un momento dado, tenga alguna relación con cualquier Acto que se organice en el Centro.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010
		<b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

#### 4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o 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 este servicio:

- Profesorado
- Alumnos
- P.A.S.
- Comunidad Universitaria en general
- Otros usuarios

**Proveedores:**


- Empresas de servicios (flores, decoración, alquileres, seguridad, etc).
- Mantenimiento.
- Limpieza.

#### 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso, son las de Servicios Generales/Conserjerías de todos los Centros y/o Edificios.

#### 7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Guía de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00).
- Manual del Proceso y Procedimiento de Apoyo y Organización de Actos del Centro (SER-N1-07-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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

- Convenio Colectivo en vigor para el PAS de las UU. AA.

## 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.
- **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 cuando nos comunican la organización de un Acto o Evento en nuestro Centro.
2. Se presupone que la reserva en el sistema está realizada; en caso contrario se seguirá el procedimiento del Sistema de Reservas de Aulas para realizar la misma. A continuación, comenzaremos con el subproceso de Apoyo y Organización de Actos.

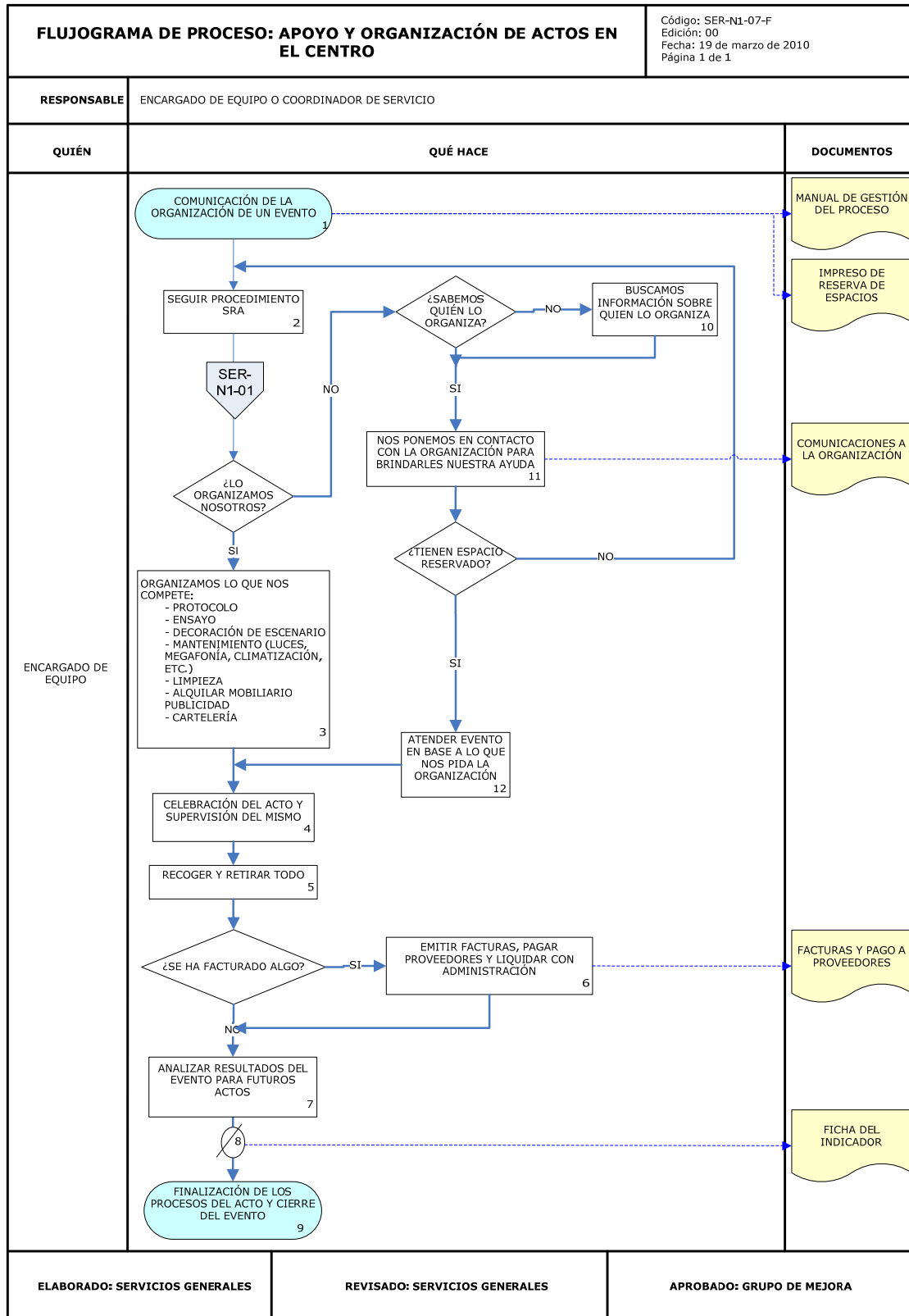
La primera pregunta que tenemos que hacernos es si nosotros somos los encargados de organizarlo.


3. Si la respuesta es positiva, organizaremos lo que nos corresponda, preparando todo aquello que sea necesario para el desarrollo del Acto en cuestión, como puede ser:
  - Protocolo
  - Decoración del escenario
  - Mantenimiento, (Luces, Climatización, Megafonía)
  - Limpieza

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

- Alquiler de mobiliario
  - Publicidad
  - Cartelería
  - Invitaciones
  - Personal de apoyo
  - Audiovisuales
  - Traducción simultanea
  - Seguridad
4. Se celebra el Acto y supervisamos que todo salga bien, ocupándonos de recibir y situar correctamente a las Autoridades, si las hubiera.
  5. Cuando finaliza el Acto, retiramos y recogemos todo, y dejamos la dependencia tal y como estaba antes de celebrarse éste.  
Comprobaremos si nos tienen que facturar algún servicio.
  6. En caso positivo pagaremos y/o enviaremos la factura a la administración para su pago. En el supuesto negativo seguiremos el procedimiento.
  7. Una vez finalizado el Evento, analizamos los resultados del mismo, para tomar nota de posibles fallos o imprevistos, y poder corregirlos en organizaciones futuras.
  8. Ficha del indicador.
  9. Se finaliza el Proceso del Acto cerrando o archivando el Evento.
  10. En caso de que no lo organicemos nosotros y no sepamos quién lo organiza, buscaremos la información oportuna.
  11. Una vez encontrada, nos pondremos en contacto con el organizador/es para brindarles nuestra ayuda.  
Comprobaremos que tienen espacio reservado. En caso contrario lo remitiremos al punto 2.
  12. Si la reserva está realizada, atenderemos el Evento conforme a lo que nos demande la Organización.  
Sigue el proceso a partir del punto 4, hasta finalización del mismo.

## 10.- DIAGRAMA DE FLUJO




 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-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-N1-07-E01:</b> Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-07-E02:</b> Presupuestos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-07-E03:</b> Facturas	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-07-E04:</b> Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-07-E05:</b> Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 12.- ANEXOS

SER-N1-07-A01



### 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 apoyo y organización de actos en el edificio y/o centro</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010
		<b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-07-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

SER-N1-07-A02

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>FICHA DE INDICADORES</b>		
	<b>UNIDAD SERVICIOS GENERALES</b>		
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE ESPACIOS DOCENTES Y NO DOCENTES	<b>CÓDIGO</b>	SER-N1
<b>SUBPROCESO</b>	APOYO Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS EN EL EDIFICIO Y/O CENTRO	<b>CÓDIGO</b>	SER-N1-07
<b>INDICADOR</b>	NÚMERO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES	<b>CÓDIGO</b>	SER-N1-07-11
<b>RESPONSABLES DEL INDICADOR</b>			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO</b>			
<b>SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS EFECTUADAS POR CLIENTES DEL CENTRO (EDIFICIO)</b>			
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>			
<b>LAS QUEJAS SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS:          ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A <a href="mailto:serviciosgenerales@uco.es">serviciosgenerales@uco.es</a>          A TRAVÉS DE LOS REGISTROS DE LOS CENTROS 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  <a href="http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php">http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php</a> </b>			
<b>PERIODICIDAD</b>	MENSUAL		
<b>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b>			
LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERÍAS EN EL PERIODO TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1			
<b>DATOS (HISTÓRICO)</b>			