
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

OBRAS RAM


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 25/09/2009	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: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-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.....	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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-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.

En los edificios y dependencias de la comunidad universitaria, es necesario realizar todos los años obras de mejora y acondicionamiento para el mantenimiento general de los mismos.

El proceso de Gestión de Obras RAM se basa, por tanto, en responder a una serie de necesidades que se producen a lo largo del año en los centros y/o edificios, y que no pueden ser solucionadas con cargo a los presupuestos anuales de las distintas unidades de gastos.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Proponer obras de Reforma, Acondicionamiento y Mejora (RAM). Solicitud de dichas obras en la convocatoria anual y ejecución de las aprobadas.


Los indicadores que medirán este proceso serán los siguientes: El primero señalado con el número 9 en el flujograma 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. El segundo indicador señalado con el número 11 en el flujograma medirá el tiempo que transcurre desde que se pide un informe a la Unidad Técnica de la Universidad y el envío del mismo por dicha unidad. El objeto de este indicador será obtener datos sobre el tiempo transcurrido desde su solicitud.

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

El Proceso de Gestión de Obras RAM es aplicable e involucra a todos los posibles solicitantes de la Comunidad Universitaria, así como a las empresas adjudicatarias de las obras.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Coordinador de Servicios en los Centros donde así se determine.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a toda la Comunidad Universitaria, que es en definitiva quien se beneficia de la gestión del proceso:

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

Proveedores:


- Empresas adjudicatarias

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso, son al área de servicios generales y/o conserjerías de todos los centros, a la Unidad Técnica y a 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 Proceso y procedimientos de Gestión de Obras RAM (SER-N2-01-M).
- Manual de Proceso y procedimientos de Mantenimiento y Supervisión de Instalaciones (SER-N2-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
- Convenio Colectivo en vigor para el PAS de las UU. AA.
- Normativa RAM


 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: 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.
- **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.

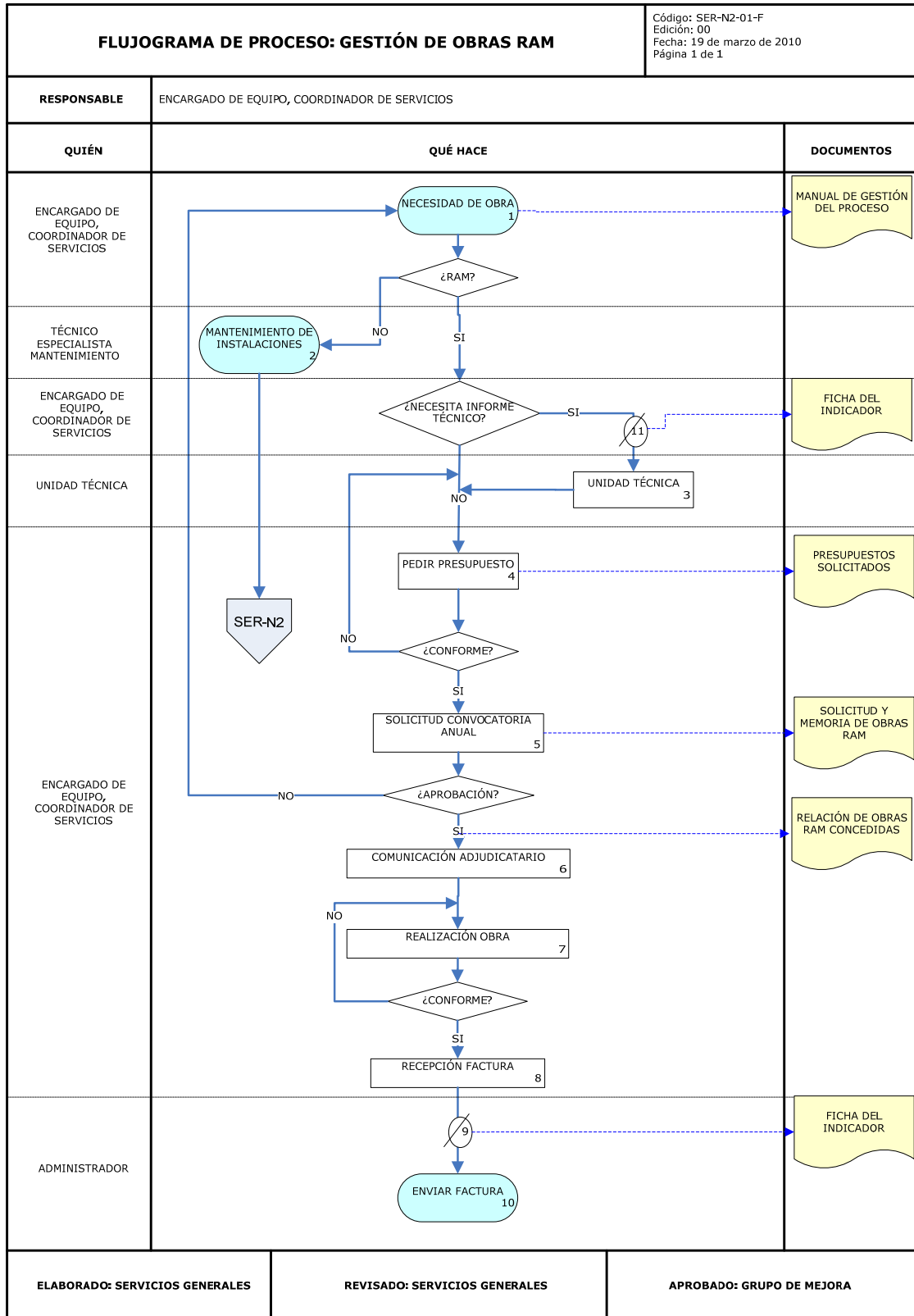
9.- PROCEDIMIENTO


1. El Proceso comienza con la recepción de la solicitud sobre la necesidad de realización de una obra de reforma, acondicionamiento y mejora (en adelante RAM).
Comprobaremos si es RAM.
2. En caso negativo se dará traslado de la solicitud a la Gestión y Supervisión de Mantenimiento e Instalaciones.
3. Si es una Obra RAM, comprobaremos si necesita informe técnico.
En caso afirmativo lo remitiremos a la Unidad Técnica, quien pedirá el presupuesto oportuno y/o nos indicará que lo pidamos nosotros.
4. En el supuesto de no necesitar informe técnico, pediremos el presupuesto correspondiente.
Si el presupuesto no está correcto volveremos a pedirlo otra vez.
5. Una vez conforme, lo enviaremos junto a la solicitud de la misma.
La Comisión oportuna aprobará o denegará la solicitud.
En caso de no aprobarse la solicitud, el proceso comenzará de nuevo en la próxima convocatoria.
6. Si la solicitud es aprobada, se comunicará a la empresa adjudicataria para fijar la fecha de ejecución.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

7. El siguiente paso será la realización de la obra.
Si la obra está conforme, se dará el visto bueno.
En caso negativo, comunicaremos al adjudicatario las deficiencias y seguiremos lo indicado en el punto 7.
8. Se comprueba la factura con el presupuesto.
9. Ficha Indicador.
10. La factura la tramitará el Administrador para su pago.
11. Ficha Indicador.


10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N2-01-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-01-E02: Presupuestos solicitados	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-01-E03: Solicitud de memoria de obra RAM	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-01-E04: Relación de obras RAM concedidas	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-01-E05: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-01-E06: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado


 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS


SER-N2-01-A01

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	SOLICITUD OBRAS RAM CENTRO/EDIFICIO:	AÑO:
---	---	-------------

Proveedor	
Importe IVA INCLUIDO	
Memoria justificativa	


 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N2-01-A02

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	FICHA DE INDICADORES		
UNIDAD	SERVICIOS GENERALES		
PROCESO	GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES	CÓDIGO	SER-N2
SUBPROCESO	GESTIÓN DE OBRAS RAM	CÓDIGO	SER-N2-01
INDICADOR	NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS	CÓDIGO	SER-N2-01-1
RESPONSABLES DEL INDICADOR			
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN			
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/buzones.php			
PERIODICIDAD	ANUAL		
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERÍAS EN EL PERIODO TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1		
DATOS (HISTÓRICO)			

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Obras RAM Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N2-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N2-01-A03

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	FICHA DE INDICADORES		
UNIDAD	SERVICIOS GENERALES		
PROCESO	GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES	CÓDIGO	SER-N2
SUBPROCESO	GESTIÓN DE OBRAS RAM	CÓDIGO	SER-N2-01
INDICADOR	TIEMPO QUE TRANSCURRE DESDE LA SOLICITUD DEL INFORME A LA UNIDAD TÉCNICA HASTA EL ENVÍO DEL MISMO	CÓDIGO	SER-N2-01-12
RESPONSABLES DEL INDICADOR			
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
DIFERENCIA ENTRE EL TIEMPO QUE TRANSCURRE DESDE LA SOLICITUD DEL INFORME HASTA LA RECEPCIÓN DEL MISMO			
FUENTES DE INFORMACIÓN			
EL CONTROL SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UNA HOJA DE CÁLCULO QUE RECOGE LAS FECHAS DE SOLICITUD DEL INFORME Y LA DE RECEPCIÓN DEL MISMO			
PERIODICIDAD	ANUAL		
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS			
LA OBTENCIÓN DE DATOS SOBRE EL TIEMPO QUE TRANSCURRE ENTRE LA SOLICITUD DEL INFORME Y LA RECEPCIÓN DEL MISMO. ASÍ PODREMOS DETECTAR SI LAS RECLAMACIONES, SI LAS HUBIERA, SON ACHACABLES AL SERVICIO O TRANSCIENDEN LAS COMPETENCIAS DEL MISMO			
DATOS (HISTÓRICO)			