

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial

## INFORMES Y ASESORAMIENTO

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Grupo de mejora Unidad Técnica  Firma: Juan Antonio Gómez Luque	Unidad Técnica de la Calidad	Gerencia
Fecha: 23 / 04 /09	Fecha: / /	Fecha: / /

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	14/04/2009	Edición Inicial del Proceso
01	23/04/2009	Aprobado Grupo de Mejora

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial

## ÍNDICE

1. Introducción.
2. Objeto.
3. Alcance.
4. Responsables.
5. Procedimiento.
6. Flujograma.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial
	<b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	

## 1.- INTRODUCCIÓN.

Dentro del proceso de mejora de la calidad enmarcado en el *Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y la Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS)*, el Grupo de Mejora de la Unidad Técnica de la Universidad de Córdoba está elaborando los manuales de procesos de dicho servicio al objeto principal de garantizar la calidad de los servicios prestados.

## 2.- OBJETO

Describir los procesos y procedimientos de la Unidad Técnica de la Universidad de Córdoba. El objetivo general es uniformar y racionalizar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por errores; facilitar las labores de auditoría de los procesos, la evaluación del control interno y su vigilancia; optimizar la supervisión en la ejecución de las tareas; reducir los costes al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

## 3.- ALCANCE

Elaboración de informes técnicos y/o estudios de obras e instalaciones de los edificios propiedad de la Universidad de Córdoba.

No incluye el proceso la elaboración de proyectos técnicos.

## 4.- RESPONSABLE

Director del Servicio de la Unidad Técnica de la Universidad de Córdoba.

## 5.- PROCEDIMIENTO

### a) ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCESOS

Proceso de soporte que incluye la realización de informes técnicos y de asesoramiento de las instalaciones técnicas que son competencia que actualmente de la Unidad Técnica.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial

## **b) RESPONSABLE DEL PROCESO**

Director de Servicio de la Unidad Técnica de la Universidad de Córdoba.

## **c) CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.**

**Clientes:** Comunidad Universitaria y grupos de interés.

**Proveedores:** Empresas de obras e instalaciones técnicas.

## **d) ÁREAS INVOLUCRADAS**

Administración General

Administración Comunicaciones

Dirección/Jefe de Servicio

Técnicos de Grado Medio, Jefe de Equipo, Técnicos Especialistas y  
Técnicos Auxiliares

## **e) NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

Ley Orgánica de Universidades

Ley Andaluza de Universidades

Ley de Procedimiento Administrativo

Estatutos de la Universidad de Córdoba

Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el  
Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación  
actualizado a través del Real Decreto 87/2005, de 31 de enero.

## **f) CONCEPTOS**

**Procedimiento "1" "asignación de eticket":** Proceso definido, que trata de la gestión de asignación de órdenes de trabajo (OT), a técnicos correspondiente, según organigrama de la Unidad técnica (UT).

**Toma de datos y análisis:** Actividad que consiste en la recogida de datos necesarios para la realización del informes técnico o de

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial
	<b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	

asesoramiento solicitado por el usuario demandante, así mismo se analiza la petición de acuerdo a la normativa técnica que le afecta.

**Entrevista:** Actividad mediante la cual el técnico asignado a la OT, realiza cierta una reunión con el peticionario para recabar datos que fueran necesarios y le plantea las posibilidades que existen de acuerdo a su demanda.

**Peticionario:** Comunidad universitaria y grupos de interés de la UCO.

**Asesoramiento Externo:** Asesoramiento o aclaración realizado por una empresa competente con la petición realizada y que no ha sido posible ser atendida por los técnicos de plantilla de la UT de la UCO; para así satisfacer las peticiones de los usuarios de la UCO.

**Asesoramiento Interno:** Asesoramiento, aclaración o explicación realizada por técnicos de la UT de la UCO, para satisfacer las peticiones de los usuarios de la UCO.

**Informe:** Documento técnico o de asesoramiento elaborado por técnicos de la UT de la UCO o por empresas externas contratadas por la UCO, que se utiliza para dar una solución técnica o mejora de los peticionarios.

**Archivo:** Actividad en la cual se archiva el informe técnico o de asesoramiento una vez se ha satisfecho la demanda del peticionario. Archivo de documentación 5 años.

## **g) PROCEDIMIENTO.**

Se procederá de la siguiente forma:

- a) Se recibe petición de informe técnico y/o asesoramiento y se realiza la asignación de técnico de la UT de la UCO, siguiendo el procedimiento "1" definido.
- b) Se procede por parte del técnico asignado a la toma de datos y análisis de la petición, así como consulta de legislación que le es de aplicación.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial

- c) Entrevista con usuario que realiza la petición para recopilar datos que fueran necesario y presentarle la solución disponible de acuerdo a la normativa técnica adecuada.
  
- d) Se procede a la realización del informe técnico y/o asesoramiento por un técnico de la UT, atendiendo las peticiones de usuario demandante y cotejando la normativa actual de referencia que le afecta.
  
- e) En el supuesto que se necesitara la ayuda de empresa externa para la realización de informe técnico y/o asesoramiento, se contratara a empresa competente para la realización de dicho informe. Posteriormente la UT de la UCO supervisará dicho informe técnico antes de su presentación al usuario petionario.
  
- f) Posteriormente una vez redactado y terminado el informe técnico y/o asesoramiento, tanto por personal propio de la UT de la UCO, como por empresa externa; se procederá a la entrega comentario de la solución adoptada al usuario petionario.
  
- g) Finalmente si al usuario petionario del informe le satisface el informe entregado, se da por finalizado el proceso de informes y asesoramiento pasando al archivo con referencia de registro durante 5 años en la UT de la UCO. Si por el contrario no satisface la demanda del usuario, se procederá iniciar el presente procedimiento de nuevo desde la fase d).

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial



**Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO**

Fecha: 14/04/09  
Edición: Inicial

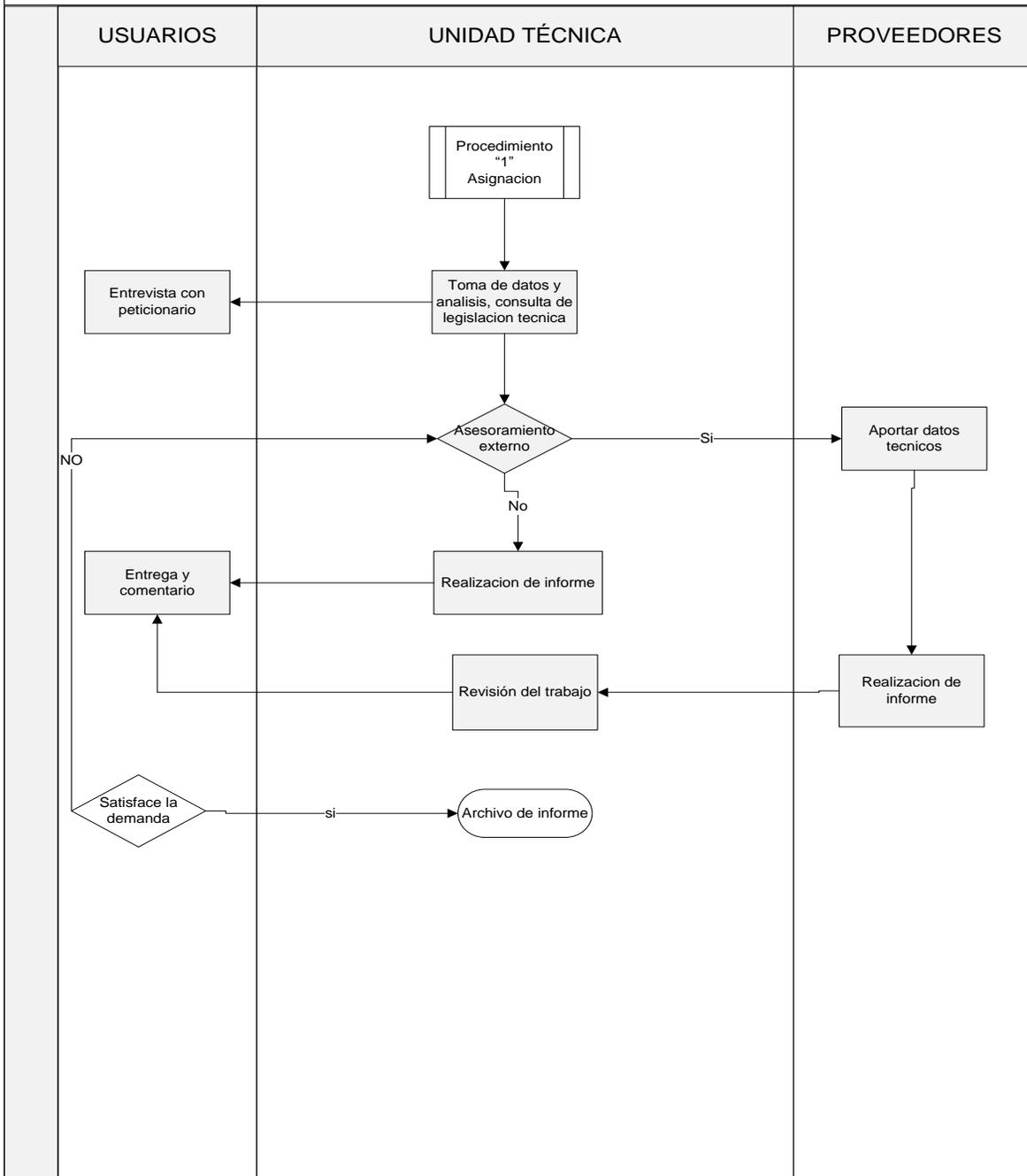
**Servicio/Unidad:** Unidad Técnica



**PROCEDIMIENTO  
INFORMES Y ASESORAMIENTO**

**SERVICIO/UNIDAD:** UNIDAD TÉCNICA Fecha: 14/4/09

Edición: Inicial **cod:** UTC-S00-00 Aprobado por: Grupo de Coordinación de la UCO



 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: INFORMES Y ASESORAMIENTO</b>  <b>Servicio/Unidad:</b> Unidad Técnica	Fecha: 14/04/09 Edición: Inicial