

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS DE AULAS S.R.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de mejora	Grupo de mejora
Fecha: 15/06/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-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.....	4
5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.	4
6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.....	4
7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	5
8.- CONCEPTOS.....	5
9.- PROCEDIMIENTO.....	6
10.- DIAGRAMA DE FLUJO	8
11.- REGISTROS.....	9
12.- ANEXOS	10

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-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.

Dichos edificios o centros, cuentan con gran cantidad de instalaciones y medios audiovisuales e informáticos, que han de ser gestionados de una forma eficaz y eficiente.

La propia Universidad ha diseñado una aplicación informática a través de su página web con objeto de facilitar a todos los usuarios una información actual del estado de ocupación de los espacios, de los medios audiovisuales disponibles, de la capacidad y del tipo de mobiliario del que dispone cada instalación y un sistema de búsqueda de información referente a las actividades programadas en cualquiera de sus instalaciones.

Dicha aplicación, también gestiona todo el proceso de control de la docencia, facilitando hojas de firmas, informes por titulaciones y diversas estadísticas.

La aplicación informática está disponible en la siguiente dirección:

<http://www.uco.es/servicios/informatica/sra/>

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Gestionar de una forma rápida todas las reservas de los espacios y de los medios audiovisuales de la Universidad, para evitar su duplicidad y facilitar una información real de las actividades programadas en cuanto a lugar, hora...

El indicador que medirá este proceso, será el tiempo que medie entre la solicitud de la reserva y la grabación de la misma en el sistema de reservas de aulas –SRA-, y se medirá mensualmente. La media de todas las reservas solicitadas, no podrá ser superior a 2 días.

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

El proceso de gestión del sistema de reservas de aulas –SRA-, tiene unas áreas de aplicación generales, específicas y genéricas, afectando tanto a clientes internos como externos, así como al personal de la conserjería, decanatos, direcciones de centro, departamentos y otras estructuras de la

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Universidad.

En cuanto al alcance del proceso, éste incluye lo siguiente:

- Reservar las instalaciones en la aplicación.
- Bloquear provisionalmente la instalación.
- Pedir justificante de ingresos bancarios.
- Pedir la emisión de la factura a la gerencia.
- Comunicar al interesado la reserva.
- Informe de ocupación de espacios.

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 toda la comunidad universitaria, que es en definitiva quien se beneficia de este servicio:

- Profesorado
- P.A.S.
- Alumnos
- Comunidad Universitaria en general
- Otros usuarios del servicio (asociaciones)

Proveedores:

- Servicio de informática de la Universidad de Córdoba

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

En el proceso de gestión del sistema de reservas de aulas –SRA-, están involucradas diversas áreas de la Universidad. El área en la que recae el peso de la gestión de la aplicación es la conserjería de los edificios y centros; el área de informática tiene encomendado el mantenimiento de la aplicación; el decanato y la dirección de los centros, tienen que dar las autorizaciones necesarias para reservar algunas instalaciones, y la Gerencia de la Universidad es la encargada de facturar el cobro, cuando proceda, del alquiler de las instalaciones según la normativa de la propia Universidad.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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 gestión del sistema de reserva de aulas –SRA- (SER-N1-01-M)
- Norma UNE 66175:2003. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.
- Capítulo VIII 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 reservas de instalaciones.
- Manuales de utilización de la aplicación informática.

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.
- **Informe de ocupación de espacios:** El sistema permite imprimir un informen diario, semanal y mensual, donde se puede ver la ocupación de los espacios y la disponibilidad de los mismos.
- **Solicitudes de reservas enviadas a través del correo electrónico:** Uno de los medios a través de los cuales se puede realizar una reserva, es enviando un correo electrónico a la cuenta que figura en la página principal del sistema de reservas de aulas –SRA-, se trata de una cuenta específica para cada centro y/o campus. Por ejemplo sra*@uco.es

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

*Nombre de centro y/o campus

- **Registro de reservas:** El registro se realiza a través de una página de excel, donde se recogen una serie de datos mensualmente, necesarios para obtención de la información necesaria y seguimiento del proceso.
- **Modelo normalizado de solicitud de reservas:** Es una hoja normalizada para todos los centros y/o edificios, donde se recogen una serie de datos necesarios para la realización de una reserva.
- **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 introducción de los horarios docentes en la aplicación.
2. Antes de hacer una reserva, nos preguntamos, si están todos los horarios introducidos correctamente en el sistema. Si detectamos incidencias, se trasladan para su resolución, a la persona responsable de los horarios. Una vez resuelto el problema, el proceso vuelve a preguntarse si se han introducido bien los horarios.
3. Una vez introducidos los horarios, se pueden recibir solicitudes de reserva de instalaciones y medios audiovisuales.

Se podrán realizar reservas de espacio, aunque no se hayan introducido los horarios, en aquellos espacios en los que no esté previsto inicialmente impartir la docencia.

4. Recibida la solicitud, se comprueba en el sistema informático, si no estuviera libre, se proponen alternativas a la solicitud. En el caso de no proceder las alternativas, se devuelve la solicitud y pasamos al punto 6. Termina el proceso.

Si el espacio solicitado estuviera libre, tendremos que preguntarnos, si el solicitante pertenece a la comunidad universitaria. Si la respuesta es afirmativa, pasaríamos a la siguiente pregunta: ¿necesitamos autorización para hacer la reserva solicitada?, si respondemos negativamente, se pasará al punto 5.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

5. Se procederá a reservar el espacio solicitado.

6. Se comunicará al interesado la resolución. Fin del proceso.

Tanto si el solicitante pertenece o no a la comunidad universitaria, nos tenemos que preguntar, si necesitamos autorización para realizar la reserva. Si la respuesta es positiva, el proceso pasaría por solicitar autorización a las personas que haya designado el centro. Si ésta persona concede la autorización, nos preguntaremos si le tenemos que facturar el uso de las instalaciones. En caso negativo pasaremos al punto 5.

Si por el contrario, el responsable deniega la solicitud de uso del espacio solicitado, pasaremos al punto 6.

Tanto si el solicitante pertenece o no a la comunidad universitaria, nos tenemos que preguntar si necesitamos autorización para realizar la reserva. Si la respuesta es negativa, nos preguntaremos si le tenemos que facturar el uso de las instalaciones. En caso negativo pasaremos al punto 5.

7. Si le tenemos que facturar el uso de las instalaciones, se realizará un bloqueo de los espacios solicitados (por una duración máxima de 7 días) para evitar que puedan ser reservados por otros usuarios.

8. Se solicitará al usuario copia del ingreso correspondiente, por las tasas establecidas por utilización de instalaciones.

En el caso de no ser conforme el ingreso se volverá a pedir.

Si estuviera conforme se pasará al punto 9.

9. Solicitar a Gerencia que emita la factura correspondiente para el usuario. Se pasará al punto 5

10. Ficha del indicador.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N1-01-E01: Manual de gestión del proceso	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E02: Informe de ocupación de espacios	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E03: Solicitudes de reservas enviadas a través de correo electrónico	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E04: Registro de reservas	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E05: Modelo normalizado de solicitud de reservas	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E06: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E07: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N1-01-A01



Universidad de Córdoba
GESTION DE RESERVA DE AULAS Y DEPENDENCIAS
IMPRESO DE SOLICITUD DE RESERVA DE DEPENDENCIAS

Solicitante	D./D ^{ña} : <input type="text"/>		
En representación de:	<input type="text"/>		
	<small>Departamento / Área / Servicio / Organismo / etc.</small>		
Dirección:	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
		e-mail:	<input type="text"/>
Población:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		C. Postal:	<input type="text"/>
Solicita le sea reservada el Aula/Dependencia que a continuación especifica:			
Campus:	<input type="text"/>	Facultad/ Escuela:	<input type="text"/>
	<small>Selección</small>		<small>Selección</small>
Edificio:	<input type="text"/>	Aula /Dependencia:	<input type="text"/>
	<small>Selección</small>		<small>Nombre del Aula /Dependencia que solicita</small>
Uso que se le dará:	<input type="text"/>		
	<small>Especifique brevemente el uso al que se destinará</small>		
Si es para Docencia, deberá especificar: Titulación; Asignatura			
Titulación:	<input type="text"/>	Asignatura:	<input type="text"/>
Fecha para la que la solicita:	<input type="text"/>	Hora de Inicio:	<input type="text"/>
		Hora final:	<input type="text"/>
RESERVA PARA VARIAS FECHAS			
Fecha Inicial:	<input type="text"/>	Fecha Final:	<input type="text"/>
		Cuatrim estre:	<input type="text"/> <small>Primero</small> <input type="text"/> <small>Segundo</small>
			<small>Si es Cuatrimestre completo marcar con una X</small>
Si son distintas aulas o dependencias indique:			
Lunes:	Desde las	<input type="text"/>	Hasta las
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Martes:	Desde las	<input type="text"/>	Hasta las
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Miercoles:	Desde las	<input type="text"/>	Hasta las
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jueves:	Desde las	<input type="text"/>	Hasta las
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Viernes:	Desde las	<input type="text"/>	Hasta las
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
El Aula:	<input type="text"/>		
El Aula:	<input type="text"/>		
El Aula:	<input type="text"/>		
El Aula:	<input type="text"/>		
El Aula:	<input type="text"/>		
Recursos Audiovisuales que necesitará marque con una X	Ordenador Fijo:	Ordenador Portatil:	
	<input type="text"/>	Cañon Proyector:	<input type="text"/>
	Reproductor DVD:	Retroproyector:	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Reproductor Video:	<input type="text"/>
		Proyector Diapositivas:	<input type="text"/>
		Megafonia:	<input type="text"/>
Otras especificaciones a tener en cuenta:	<input type="text"/>		
	Firma del Solicitante		
Fecha en que se realiza esta Reserva	<input type="text"/>	Hora de petición :	
ESPACIO RESERVADO PARA EL ADMINISTRADOR DE LAS RESERVAS			
Autorizada la Reserva:	<input type="text"/>	Si No se autoriza Motivos:	<input type="text"/>
	<small>si/no</small>		
Nº de Grabación:	<input type="text"/>	Recibo:	<input type="text"/>
			<small>si / no</small>
Fecha Grabación:	<input type="text"/>	Hora Grab:	<input type="text"/>
			Firma
Nombre Grabador:	<input type="text"/>		<input type="text"/>

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-01-A02



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
 GESTIÓN DE RESERVA DE AULAS Y DEPENDENCIAS
 IMPRESO DE SOLICITUD DE RESERVA DE DEPENDENCIAS

D./D^a

PROFESOR/A
 ALUMNO
 P.A.S.

POR ORDEN DE

DPTO./ AREA

TELEFONO CONTACTO:

SOLICITUD DE RESERVA

CAMPUS FACULTAD
 EDIFICIO

Nº ASISTENTES APROX.: PERSONAS.

FECHA: _____ HORA INICIO: _____ HORA FINAL: _____

AULA
 SALA DE JUNTAS
 SALON DE ACTOS

SALA DE GRADOS
 SALA DE COMISIONES

.....

MEDIOS NECESARIOS

Ordenador fijo	<input type="checkbox"/>	Cañón Proyector	<input type="checkbox"/>	Reproductor DVD	<input type="checkbox"/>
Ordenador Portátil.	<input type="checkbox"/>	Retroproyector	<input type="checkbox"/>	Reproductor Video	<input type="checkbox"/>
Proyector Diapositivas	<input type="checkbox"/>	Megafonía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Córdoba a..... de de

FDO.: _____



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A.

Servicio/Unidad: Servicios Generales

Fecha: 13/04/2010
Edición: 01

COD: SER-N1-01-M
COPIA AUTORIZADA

Aprobado por:
Grupo de Mejora

SER-N1-01-A03



D./D^a Ha realizado en el Centro/Edificio que ha sido registrada por D./D^a la solicitud de reservas, con nº El día de de que a continuación se indican, y

Fecha	Datos de la Reserva Espado	Horario

Observaciones:

Firma y Sello

CUALQUIER ANOTACIÓN POSTERIOR EN ESTA PÁGINA CARECE DE VALIDEZ

14/03/2010 10:07

Página 1 de 1

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos del sistema de reservas de aulas S.R.A. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-01-A04



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

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

SUBPROCESO SISTEMA DE RESERVA DE AULAS SRA **CÓDIGO** SER-N1-01

INDICADOR TIEMPO QUE TRANSCURRE EN EL PROCESO DE LA RESERVA **CÓDIGO** SER-N1-01-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FORMULA PARA EL CALCULO
DIFERENCIA ENTRE LA RECEPCION DE LA SOLICITUD Y LA COMUNICACION AL INTERESADO

FUENTES DE INFORMACION
EL CONTROL SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE RESERVAS. LA APLICACIÓN REGISTRARÁ LA HORA Y EL DÍA DE LA REALIZACIÓN DE LA RESERVA, Y EL CORREO ELECTRÓNICO RECIBIDO Y/O SOLICITUD DE RESERVA MARCARÁ LA FECHA DE LA SOLICITUD.

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
LA MEDIA DE TODAS RESERVAS SOLICITADAS NO PODRÁ SER SUPERIOR A 2 DIAS

DATOS (HISTÓRICO)

AÑO	NÚMERO DE RESERVAS	MEDIA EN DÍAS	MEDIA ANUAL