

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LLAVEROS

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 de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-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.....	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 Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-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.

El Llaverero de un Centro Docente, y/o de los edificios que lo conforman, es uno de los principales elementos en materia de seguridad del Centro en cuestión.

Los clientes de la Universidad necesitan tener habilitado un sistema de control y custodia de llaves que les permita tener la seguridad de que las dependencias que ellos utilizan, y que contienen documentación, mobiliario, aparatos, libros,... están protegidas y que, además, podrán acceder a ellas cuando lo necesiten.

Esta misión está encomendada al personal de Servicios Generales, y en concreto a las conserjerías de los edificios y/o centros, pues son ellos los encargados custodiar los llaveros, y de entregar y recibir todas las llaves del Centro.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Tener un llaverero completo y actualizado, y controlar todas las llaves del Centro, con el fin de proporcionar seguridad y fiabilidad a los clientes de la Universidad.

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 1.

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

El Proceso de Organización y Gestión de Llaveros involucra a los clientes internos y externos de la Universidad, así como al personal de la Conserjería.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios, así como el Técnico Auxiliar de Servicios de Conserjería, según sus competencias.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a todas las personas que forman la Comunidad Universitaria, pues son ellos, en definitiva, quienes se benefician de la seguridad que proporciona un llavero bien gestionado:

- Profesorado
- Alumnos
- P.A.S.
- Otros usuarios (empresas contratadas de la universidad, limpieza, seguridad, etc.)

Proveedores:

- Empresas de cerrajería
- Ferreterías

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas a las que afecta este Proceso, es al Área de Servicios Generales /Conserjerías de todos los edificios y/o centros de la Universidad de Córdoba.

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 Organización y gestión de llaveros (SER-N1-06-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	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Normativa de cada edificio y/o centro en materia de Gestión de Llaveros

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.

Registro de Llaves: Documento o libro donde se van anotando la entrada y salida de llaves, con referencia a quien las recoge, el día y la hora, y el día, hora y nombre de quien las devuelve.

Parte de incidencias de llaves: Documento que elabora el Técnico Auxiliar de Servicios de Conserjería para el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios, comunicando la pérdida de una llave, bien por extravío, bien porque no se localiza a la persona que la retiró, para que este actúe en consecuencia.

Informe de comunicación al Usuario: Informe que emite el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios al usuario de la dependencia cuya llave se ha extraviado o no se ha entregado, para valorar la posibilidad de sustituir la cerradura.

9.- PROCEDIMIENTO

1. El proceso comienza con la organización, planificación y diseño del llavero del edificio y/o centro por parte del Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios, siguiendo sus propios criterios, con el consenso de la Dirección del centro, bien por edificios; por plantas, por alas,...; bien por Departamentos, por Áreas,... Numéricamente; Alfanuméricamente;...

Se diseñan dos llaveros, uno General y otro de Seguridad.

2. Una vez diseñados, se elabora la normativa de utilización del llavero y procedimientos a seguir, por los usuarios internos (personal de Conserjería, Mantenimiento, Limpiadoras etc.) y los externos.
3. Periódicamente (cada 6 meses o un año) se revisa el llavero para su

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

posible actualización.

4. Por parte del Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios, se reciben, se actualizan y se archivan las autorizaciones de entrega de llaves provenientes del profesorado, de departamentos, o de todos aquellos usuarios a los que custodiamos las llaves en conserjería.

Las autorizaciones se pasan a los Técnicos Auxiliares de Servicios de Conserjerías para su conocimiento.

5. Comienza el procedimiento de solicitud de entrega de llaves.

Comprobamos si la persona que solicita la llave está autorizada para entrar en la dependencia solicitada. En caso negativo pasaremos al punto 10.

6. Una vez comprobada la autorización, anotamos sus datos en el libro de registro de llaves, y entregamos la llave. El solicitante firmará su recepción.

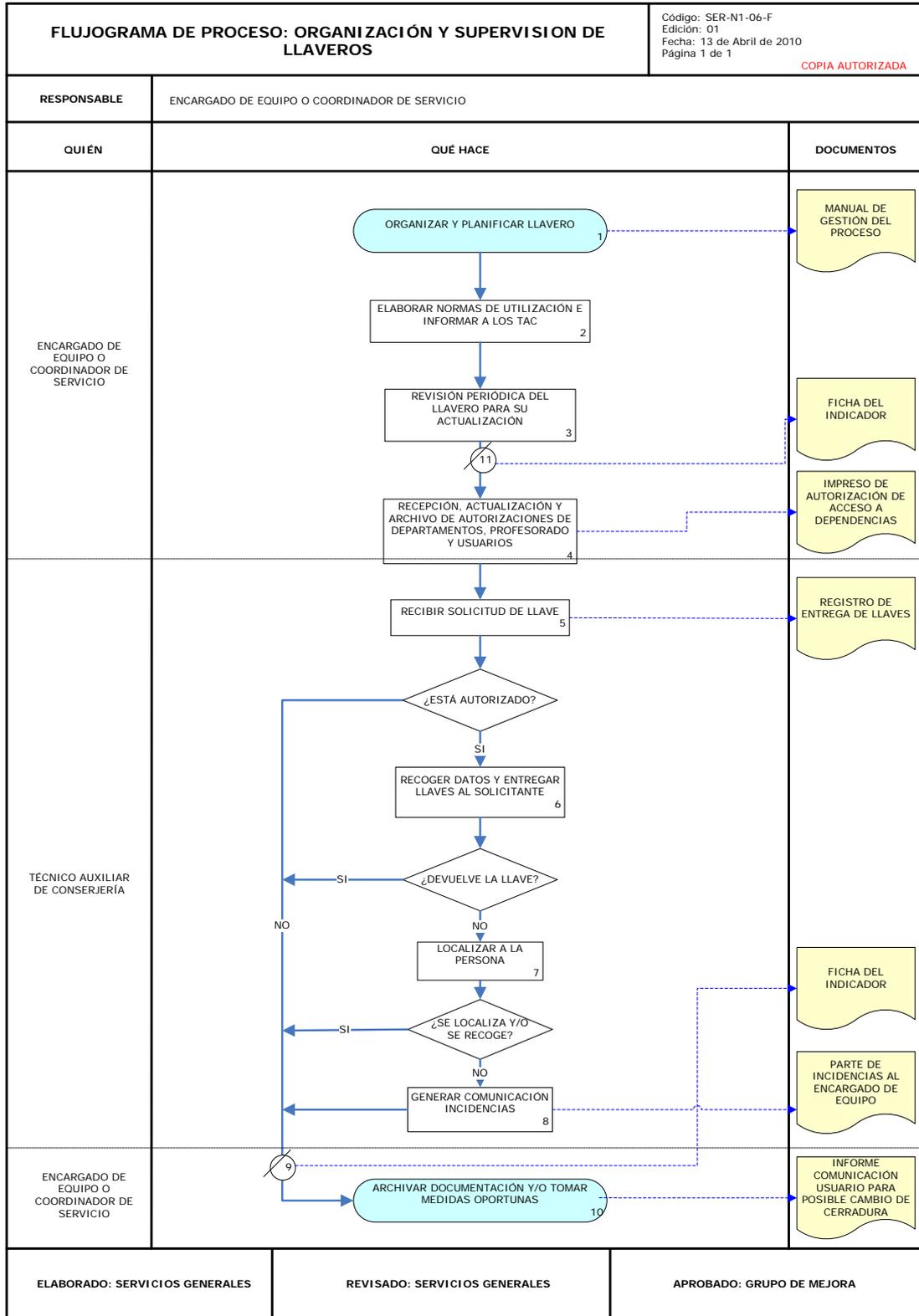
Cuando la llave se devuelve, se anota y el personal de conserjería firma en el libro de registro de llaves. Pasamos al punto 10.

Tanto en la entrega como en la recepción, se reflejará en el libro el día y la hora.

7. Si transcurrida la jornada verificamos que una llave no ha sido devuelta, localizaremos a la persona a la que se le entregó. Si entrega la llave, pasaremos al punto 10.
8. Si no se la localiza, se investiga y se hace un parte de incidencias para el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios, éste redactará un informe de comunicación al usuario afectado para el posible cambio de cerradura.
9. Ficha del indicador.
10. Archivar documentación y/o toma de medidas oportunas.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de Llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N1-06-E01: Manual de gestión del subproceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E02: Modelo de registro de llaves	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E03: Modelo de registro de autorizaciones	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E04: Parte de incidencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E05: Informe	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N2-E06: Libro de control de revisión de llaveros	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E07: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-06-E08: Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N1-06-A01



CAMPUS DE:

CENTRO/EDIFICIO:

PRÉSTAMO DE LLAVES Y MATERIAL DIVERSO

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

FECHA	HORA DE ENTREGA	HORA DEVOLUCIÓN
LLAVE O MATERIAL		
NOMBRE		

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-06-A02



IMPRESO DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO A DEPENDENCIAS

CENTRO :

1. DATOS DE LA PERSONA AUTORIZANTE (*Obligatorios)

Apellidos: Nombre:

DNI: Cargo:

Departamento: Unidad:

Laboratorio , despacho o dependencia a los que se autoriza acceso :

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA (*Obligatorios)

Apellidos: Nombre:

DNI: Empresa (en su caso)

Vinculo con el servicio, departamento o dependencia :

Actividad que va a desarrollar:

Desde de de Hasta de de

En Horario : mañana tarde noche indiferente

Condiciones de la autorización :

Otras observaciones : (préstamo de llaves, código de alarmas, restricciones)

Registro de Entrada:

Fecha / Hora

Fdo: _____

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-06-A03

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA			
LIBRO DE CONTROL DE REVISION DE LLAVEROS			
SERVICIOS GENERALES			
UNIDAD			
CENTRO/EDIFICIO			
FECHA	ENCARGADO DE LA REVISION	FINMA	OBSERVACIONES
FECHA	ENCARGADO DE LA REVISION	FINMA	OBSERVACIONES
FECHA	ENCARGADO DE LA REVISION	FINMA	OBSERVACIONES
FECHA	ENCARGADO DE LA REVISION	FINMA	OBSERVACIONES
FECHA	ENCARGADO DE LA REVISION	FINMA	OBSERVACIONES

SER-N1-06-A04

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Organización y Supervisión de llaveros Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N1-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora



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

