

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CONTROL DE ACCESO A LOS APARCAMIENTOS

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 control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-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.....	4
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 control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-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 crecimiento de la Universidad, en todos los aspectos, ha traído como consecuencia un aumento continuo en la cantidad de vehículos que acceden, transitan y estacionan en sus terrenos. Esa situación requiere que se adopten medidas adecuadas para controlar el acceso, tránsito y estacionamiento de vehículos en los terrenos de la Institución, con el propósito de mantener el orden, la tranquilidad y otras condiciones necesarias para el desarrollo normal de las tareas académicas y administrativas.

El proceso de Control de acceso a los aparcamientos, es por tanto, establecer y uniformar las normas que deberán regir el acceso, tránsito y estacionamiento de vehículos dentro de la Universidad.

A todo estudiante y empleado se les requiere tener un permiso para poder estacionar un vehículo en los terrenos de la Universidad; para ello deberán rellenar una solicitud mediante el formulario correspondiente y el procedimiento que disponga la autoridad nominadora de cada unidad.

Los espacios reservados para vehículos oficiales de la Universidad, carga y descarga de equipo, personas con impedimento físico y empleados que ocupan determinados puestos, no podrán ser ocupados por otros vehículos.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

El objeto de este proceso, es la gestión adecuada en uso del aparcamiento propio de la Universidad, así como la gestión de los elementos que permitan el control a los mismos, tales como las tarjetas o mandos a distancia.

Su finalidad será la de informar y / o dirigir a los usuarios para la obtención del permiso para el acceso a los aparcamientos.

El indicador que medirá este proceso, será la diferencia entre la fecha de entrega de la solicitud y su realización. La media de todas las peticiones efectuadas no debe superar 7 días en el periodo establecido.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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

El Proceso de Gestión de acceso a los aparcamientos, es aplicable e involucra a personal en sus distintas categorías de la comunidad Universitaria.

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

- Profesorado
- Alumnos
- P.A.S.
- Otros usuarios, que cumplan los requisitos

Proveedores:

- Empresas de mantenimiento del sistema.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso son, al área de Servicios Generales/Conserjerías de todos los centros.

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 de proceso y procedimiento de acceso a los aparcamientos (SER-N1-08-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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

medición, análisis y mejora.

- Estatutos de la Universidad de Córdoba

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

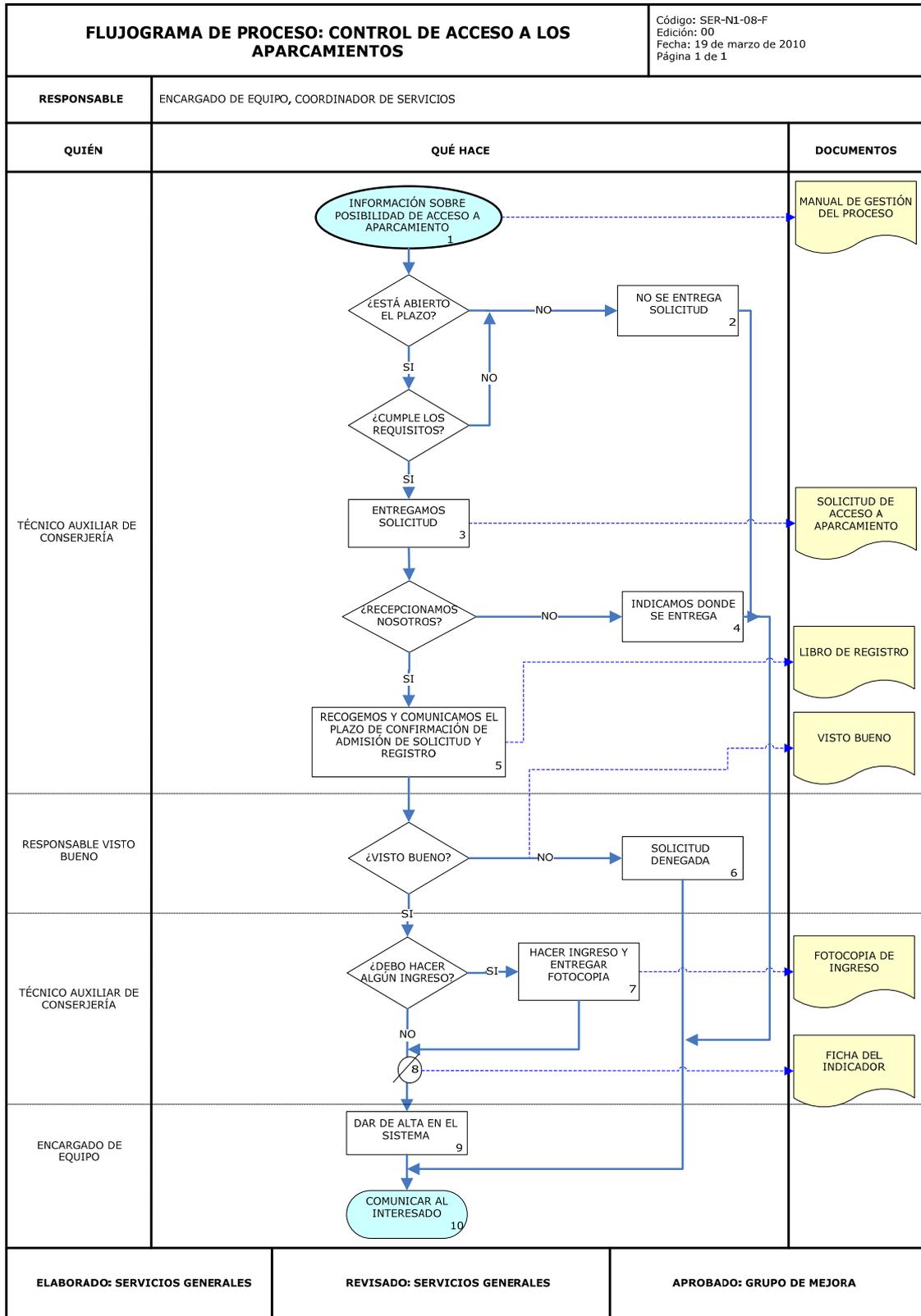
1. El usuario solicita información sobre la posibilidad de poder aparcar en el recinto habilitado del centro.
2. Informamos del procedimiento y, si no hay plazas libres sólo se registra la solicitud.
Aún quedando plazas libres, si el solicitante no cumple los requisitos para acceder al recinto, volvemos al punto 2 de este manual y se da por concluido el proceso.
3. En el caso de que exista disponibilidad de plazas libres y si la solicitud cumple dichos requisitos, se procede a su entrega.
Una vez rellena la solicitud comprobamos que seamos nosotros los responsables de su recogida.
4. Si el servicio de Conserjería no es el responsable de su recogida, indicamos al usuario donde debe realizar su presentación.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

5. Si nosotros la recogemos debemos indicar el plazo de confirmación de la solicitud.
6. Si la solicitud no obtiene el visto bueno del responsable, la solicitud será denegada, pasamos al punto 10.
7. Si en cambio el trámite recibe el visto bueno, y si es necesario el pago de alguna cantidad, el usuario recoge la solicitud y realiza el ingreso correspondiente. El usuario deberá entregar de nuevo esta solicitud junto con una fotocopia del justificante del ingreso y de su tarjeta universitaria.
8. Ficha del indicador
9. Una vez cumplimentado el punto 7 de este manual, o en el caso de recibir el visto bueno (por parte del responsable) y que no se deba efectuar pago alguno por el servicio, procederemos a dar de alta en el sistema y confirmar su correcto funcionamiento.
10. Comunicamos al interesado la aceptación o la denegación del acceso al aparcamiento.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS.

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N1-08-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-08-E02: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-08-E03: Solicitud de acceso a los aparcamientos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-08-E04: Libro de registro interno para el seguimiento del indicador	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-08-E05: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N1-08-A01 1



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	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-08-A02

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	RENOVACIÓN / ALTA APARCAMIENTOS
---	--

CENTRO/EDIFICIO:
 CURSO:

Solicitante

Apellidos:
 Nombre:

Con tarjeta Universitaria con nº de identificador	(Nº corto de la tarjeta)
Y con nº de serie	(Nº largo de la tarjeta)

Hace constar que debido a su vínculo con el centro/edificio en concepto de:

- PDI
- PAS
- Alumnado
- Otros: (especificar)

(adjuntar en cualquier caso acreditación o documento que justifique el vínculo y no abonar las tasas hasta que no sea autorizado el acceso)

Va a necesitar durante el curso académico acceder al centro/edificio con su vehículo, por lo que SOLICITA ser dado de alta en el sistema informático de control de accesos y barreras de aparcamientos.

Marca, modelo y matrícula del vehículo:
 Marca, modelo y matrícula del vehículo:

El que suscribe declara conocer los requisitos establecidos para poder ser usuario autorizado de los aparcamientos y las normas de buen uso de los mismos así como haber abonado las tasas correspondientes (se adjunta copia del recibo del ingreso).

Córdoba a de de 20

El incumplimiento de las normas de seguridad y la reiteración de actitudes incómodas en el uso de los aparcamientos, (aparcamientos fuera de las zonas señalizadas, subida de bordillos, situar el vehículo sobre los jardines y elementos de riego, bloquear accesos y curvas de entrada y salida, etc.), dará lugar a la anulación del derecho de uso de los mismos, por lo que serán dados de baja en el sistema de acceso los reincidentes en las actitudes antes mencionadas.

<p>Requisitos nuevos usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener algún vínculo con el edificio/centro. • Una vez autorizados deberán abonar en la cuenta de ingresos de la Universidad nº <input type="text"/> de <input type="text"/> la cantidad de <input type="text"/> en concepto de APARCAMIENTO curso <input type="text"/> • Adjuntar al modelo de solicitud fotocopia del resguardo de ingreso y fotocopia de la tarjeta universitaria. <p>Requisitos para la renovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber sido usuario autorizado de los aparcamientos en el curso anterior. • Tener vínculo vigente con el centro/edificio. • Adjuntar al modelo de solicitud fotocopia de la tarjeta universitaria actualizada. • Queda pendiente, si así se estableciera, de publicar la cuota por renovación de acceso a los aparcamientos, en cualquier caso se comunicará oportunamente el plazo y condiciones de ingreso de dicha cuota.
--

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-08-A03

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	REGISTRO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LOS APARCAMIENTOS				
	SERVICIOS GENERALES				
CENTRO/EDIFICIO					
Nº Orden	SOLICITANTE	COLECTIVO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESOLUCIÓN	CONFORME
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de control de acceso a los aparcamientos Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N1-08-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N1-08-A04

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	FICHA DE INDICADORES		
UNIDAD	SERVICIOS GENERALES		
PROCESO	GESTIÓN DE ESPACIOS DOCENTES Y NO DOCENTES	CÓDIGO	SER-N1
SUBPROCESO	CONTROL DE ACCESO A LOS APARCAMIENTOS	CÓDIGO	SER-N1-08
INDICADOR	TIEMPO QUE TRASCURRE EN EL PROCESO DE SOLICITUD	CÓDIGO	SER-N1-08-11
RESPONSABLES DEL INDICADOR			
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
DIFERENCIA ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO Y SU REALIZACIÓN			
FUENTES DE INFORMACIÓN			
EL CONTROL SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UNA HOJA DE CÁLCULO QUE RECOGE LA FECHA DE ENTRADA DE LA SOLICITUD Y LA FECHA DE RESOLUCIÓN. CADA USUARIO RELLENARÁ UN IMPRESO DE SOLICITUD, ENTREGÁNDOLE UNA COPIA AL INTERESADO.			
PERIODICIDAD	MENSUAL		
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	LA MEDIA DE TODAS LAS PETICIONES REALIZADAS NO PODRÁ SER SUPERIOR A 7 DÍAS		
DATOS (HISTÓRICO)			