

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
APOYO AL USUARIO EN SERVICIOS INTEGRALES
MULTIMEDIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 28/09/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso
01	13/04/2010	Incorporación cambios Flujograma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-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.....	8
11.- REGISTROS.....	9
12.- ANEXOS.....	10

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-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.

Esta, al asumir en su ámbito, la prestación del servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio, necesita de instrumentos de comunicación, transmisión de datos e información entre profesores, alumnos, investigadores y los demás usuarios.

El uso de estos instrumentos se ha hecho imprescindible para ayudar a una mejor comprensión de cualquier tipo de ponencia, y también lo es el estar al día en el conocimiento de su manejo o/y funcionamiento, por parte de los usuarios.

Este uso generalizado hace que el personal de conserjería, como encargado de la preparación los espacios docentes, deba estar capacitado para manejar los distintos dispositivos multimedia habitualmente usados, así como para realizar sencillas reparaciones, dentro de los conocimientos establecidos para el puesto.

El proceso de apoyo al usuario en servicios integrales multimedia, va dirigido por tanto, a tratar de solucionar los problemas que surjan en el uso de los distintos dispositivos multimedia, además de estar en continuo proceso de reciclaje en el manejo de los nuevos dispositivos que se implanten.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Informar del uso y funcionamiento de los medios multimedia instalados en el espacio docente, así como conectar aquellos dispositivos externos necesarios.

El indicador que medirá este proceso será el número de reclamaciones por parte 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.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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

El proceso de apoyo al usuario en servicios integrales multimedia, se hará extensivo no sólo al profesorado, sino también al alumnado, al personal de administración y servicios, a la comunidad universitaria en general y a cualquier otro usuario ajeno a la universidad.

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 cliente a toda la Comunidad Universitaria que es en definitiva la que se beneficia de este servicio:

- Profesorado
- Alumnos
- P.A.S.
- Otros usuarios

Proveedores:

- Empresas suministradoras de medios audiovisuales.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas a las que afecta este Proceso son, la de Servicios Generales /Conserjerías de todos los centros; y al operador informático, si hubiera, del centro.

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 Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia (SER-N3-03-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 Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-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.
- **Parte de Mantenimiento:** Impresos de forma predeterminada que se ubican en las distintas conserjerías y servicios, en los que se reflejan por el personal implicado en los distintos servicios así como por cualquier cliente de la Universidad en el que se anotan las distintas anomalías detectadas.
- **Hojas de reclamaciones y/o sugerencias.** Documento donde se recogen las quejas y/o sugerencias sobre el servicio.
- **Parte de apoyo del operador informático.** Impreso para solicitar al operador informático sus servicios.
- **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.
- El término **multimedia** se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información. De allí la expresión "multi-medios". Los medios pueden ser variados, desde texto e imágenes, hasta animación, sonido, video, etc.

9.- PROCEDIMIENTO

1. Para la realización de la actividad docente, o en cualquier otra

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

actividad donde se usen medios multimedia, es frecuente que se presenten problemas en su uso, bien por presentar diferencias con los que habitualmente el usuario dispone, bien por desconocimiento del uso, o simplemente por temor a estropear los distintos dispositivos. Ante estas situaciones los usuarios requieren la ayuda del personal de conserjería.

En la actualidad se podrían hacer dos grupos a la hora de distinguir dispositivos multimedia. Por un lado estarían los dispositivos relacionados con la informática: proyectores de video, ordenadores portátiles, dispositivos de memoria, cd, dvd, etc.

Por otro lado estarían los más tradicionales, pero aun usados, medios no informáticos, como: los proyectores de diapositivas, retroproyectores, proyectores de opacos, negatoscopios, reproductores de video (VHS, DVD, CD), reproductores de sonido, televisores, etc.

2. En caso de que el usuario necesitara usar nuestros dispositivos informáticos, el Técnico Auxiliar de Conserjería verificará que el ordenador está encendido y que funciona correctamente.

En el supuesto de no fallar nada y si el usuario requiere apoyo en la colocación de un dispositivo de almacenamiento de datos, uso de software u otro tipo de apoyo pasaremos al punto 6.

El Técnico Auxiliar de conserjería se personará en el espacio e informará del uso (dentro de los conocimientos requeridos para el puesto) o bien derivará al operador informático, si lo hubiese.

En caso de que algo falle se solucionará (dentro de los conocimientos requeridos para el puesto) o bien se derivará al operador informático, si lo hubiera, o al encargado de equipo/coordinador para otra posible solución.

3. En el caso de que el usuario vaya a usar su propio ordenador portátil, la función de los Técnicos auxiliares de Conserjería se limitarán a conectarle el cañón de video, altavoces o equipos de sonido y verificar que éstos funcionan correctamente. Quedarían al margen de posibles problemas referidos al ordenador portátil (configuración, resolución de pantalla, etc), llegando como mucho a asesorar pero nunca a manipular el dispositivo.
4. En caso de que algo falle en los puntos 3 se solucionará (dentro de los conocimientos requeridos para el puesto) o bien se derivará al operador informático, si lo hubiera, o al encargado de equipo/coordinador para otra posible solución y pasamos al punto 10 (continuar la actividad).

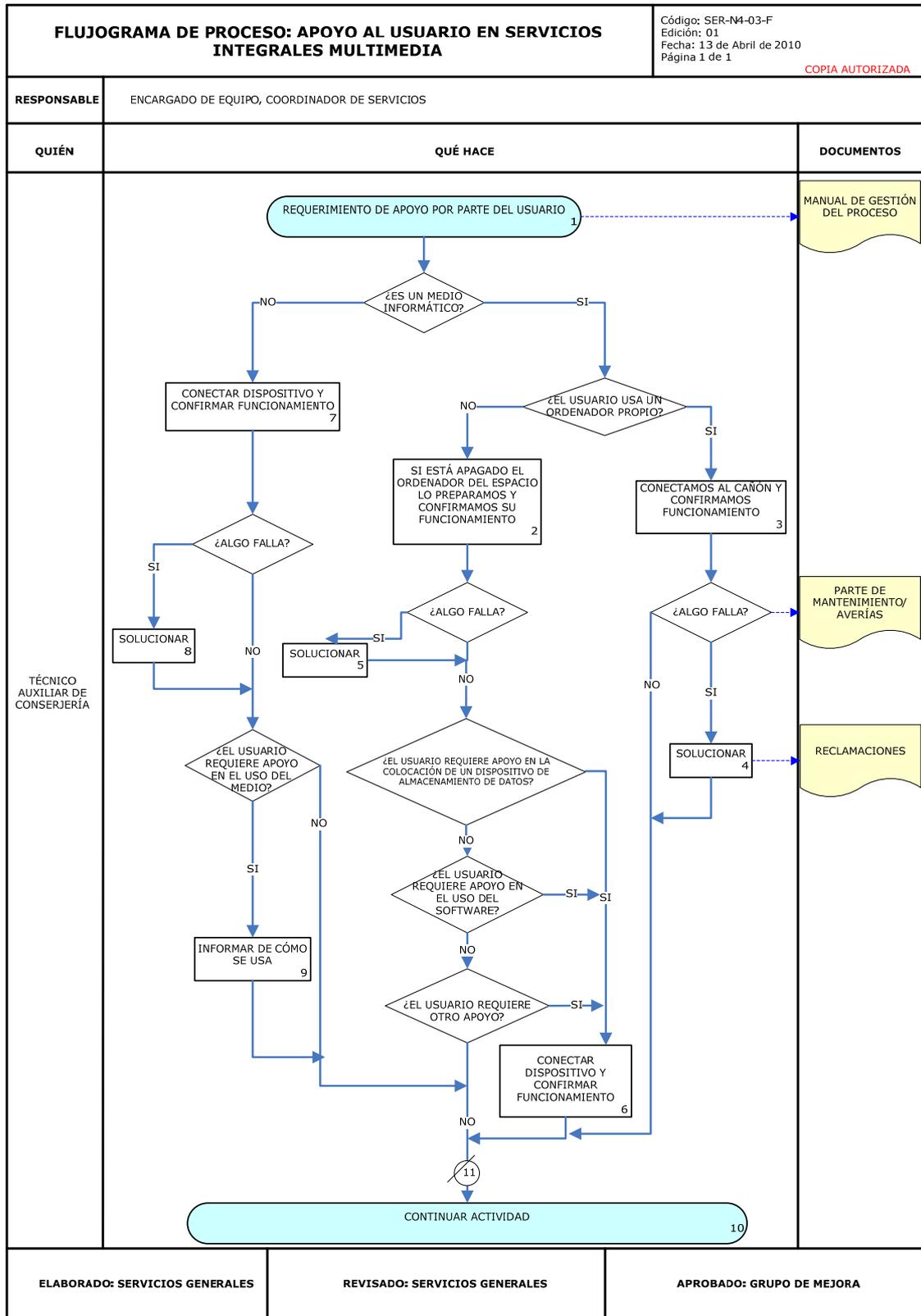
En el supuesto de no fallar nada, continuaremos con la actividad

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

(punto 10).

5. Volviendo al punto 2, en caso de que algo falle se solucionará (dentro de los conocimientos requeridos para el puesto) o bien se derivará al operador informático, si lo hubiera, o al encargado de equipo/coordinador para otra posible solución.
6. Conectar el dispositivo y confirmar el funcionamiento.
7. En el caso de que el usuario demandase apoyo para el uso de dispositivos no informáticos, los Técnicos Auxiliares de Conserjería se personarán en el espacio para conectar y confirmar que el dispositivo a usar funciona correctamente.
8. En caso de que el dispositivo fallara se solucionará el problema, bien reparándolo, bien cambiándolo (lo que resulte más rápido), y siempre dentro de los conocimientos requeridos para el puesto.
9. Una vez que el dispositivo requerido funciona correctamente, el usuario puede requerir apoyo para su uso. ante lo cual se le informará.
10. El proceso de Apoyo al Usuario en Servicios Integrales Multimedia se entenderá como finalizado cuando el usuario continúa con su actividad prevista.
11. Ficha del indicador.

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-03-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-03-E02: Parte de mantenimiento	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-03-E03: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-03-E04: Parte de apoyo del operador informático	Papel/Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-03-E05: Fichas de indicadores	Papel/Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-03-A02



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 Apoyo al usuario en servicios integrales multimedia Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 13/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-03-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-03-A03



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

PROCESO ATENCIÓN A LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N4

SUBPROCESO APOYO AL USUARIO EN SERVICIOS INTEGRALES MULTIMEDIA **CÓDIGO** SER-N4-03

INDICADOR NÚMERO DE RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS **CÓDIGO** SER-N4-03-I1

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FÓRMULA PARA EL CÁLCULO
SUMA DE TODAS LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS MENOS AQUELLAS NO DOCUMENTADAS

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 CENTROS Y EL GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
PRESENTÁNDOLAS PERSONALMENTE EN CUALQUIERA DE LAS CONSERJERÍAS DE LA UNIVERSIDAD

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERÍAS EN EL PERÍODO ESTABLECIDO, TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1

DATOS (HISTÓRICO)

--