

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
TRÁMITES EN ORGANISMOS Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

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	14/04/2010	Incorporación cambios Flujograma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.	3
2.- OBJETIVO.....	3
3.- ÁREAS DE APLICACIÓN.....	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.....	6
10.- DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
11.- REGISTROS.	9
12.- ANEXOS.	10

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-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.

Con el fin de mejorar el servicio prestado desde esta unidad a los diferentes usuarios, se recoge en este documento el proceso a seguir para lograr los objetivos fijados. Pretendemos también dar a conocer de forma clara, a cualquier persona ajena a este proceso, todo su funcionamiento.

El desarrollo de la Gestión en Organismos y Entidades es un proceso flexible, guiado por la gestión de competencias y con todos los instrumentos necesarios para llevar una evaluación continua que nos indique en todo momento aquello que hay que mejorar, eliminar o potenciar. Buscando la calidad en el servicio, intentando superar las expectativas de los usuarios.

Este proceso recoge el funcionamiento nuclear de esta actividad, esto es, desde que el usuario solicita la gestión hasta que se entregan los resultados e informes de dicha gestión.

De este proceso nuclear arrancan otros procesos (subprocesos), sin los cuales no tendría sustentación.

Es también un proceso que se incardina dentro de la globalidad de la Universidad, siguiendo la misión y visión de esta. Donde el todo es más que la suma de las partes.

2.- OBJETIVO.

La finalidad de este proceso es la gestión en Organismos y Entidades Públicas y Privadas, de todas aquellas tareas que no pueden realizarse de otra manera, (a través de teléfono, internet, correo, etc.). Para lo cual es necesario desplazarse hasta el Organismo o Entidad y gestionar in situ.

El indicador que medirá este proceso será el número de incidencias producidas por este servicio achacables al gestor. El número de éstas será siempre menor o igual que 2

3.- ÁREAS DE APLICACIÓN.

El alcance de este proceso afecta a toda la Comunidad Universitaria, principalmente a los Servicios Centralizados de la UCO. Y a la propia

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Conserjería del Centro.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

Los responsables del proceso serán el Encargado de Equipo de Conserjería, que supervisa el proceso y el Coordinador de Servicios que es el responsable de la gestiones en los Organismos y Entidades, y que debe poseer unas buenas habilidades comunicativas y la discreción necesaria para mantener la confidencialidad.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes:

- Equipo Rectoral.
- Servicios Centralizados
- Comunidad Universitaria en general.

Proveedores:

- Organismos Oficiales (Ayuntamiento, Diputación, Junta de Andalucía, SAE, etc.).
- Entidades privadas (Bancos, agencias de viaje, fundaciones, etc.).
- Centros y Servicios de la UCO.
- Otros.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas involucradas en este proceso son las Conserjerías de 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 Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas (SER-N4-04-M).
- Normativa sobre Prevención y Riesgos Laborales.
- Convenio Colectivo en vigor para el PAS de las UU. AA.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010
		Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Capítulo 8 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 relativo a medición, análisis y mejora.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba

8.- CONCEPTOS.

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otra.
- **Competencia:** “Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad.” Rodríguez y Feliu (1996).
- **Confidencialidad:** Capacidad para limitar la difusión de determinados hechos, documentos o noticias a personas expresamente designadas para ello y protegerlos con técnicas y medios adecuados.
- **Evaluación:** Es una recogida de información rigurosa sistemática, para obtener datos válidos y fiables acerca de una situación, con objeto de formar y emitir un juicio de valor con respeto a ella. Tomando así las decisiones más oportunas.
- **Habilidades comunicativas:** Son conjuntos de estrategias verbales y no verbales mediante las cuales las personas llevan a cabo determinados objetivos comunicativos y concretos.
- **Nuclear:** La parte central de algo. En los procesos el que da soporte a los demás procesos.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010
		Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- **Proceso:** “Es una secuencia de actividades, que van añadiendo valor, mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones”. (EFQM, 2003).
- **Hojas de solicitud:** impreso donde se recoge la solicitud del servicio.
- **Cuadrante de tareas:** documento que recoge la planificación de tareas según periodicidad.
- **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

Como se indicó al principio este es un proceso nuclear del cual partirán otros procesos.

1. El proceso comienza con la solicitud del servicio, principalmente a través de email o teléfono, donde se recogen los datos de la gestión y la urgencia de esta. Las solicitudes las reciben tanto el Encargado de Equipo como el Coordinador de Servicios.
2. El Coordinador de Servicios procede a recoger la documentación y otros a gestionar.
3. Con toda la documentación en poder del Coordinador de Servicios se planifica la ruta a seguir, siempre de la forma más óptima posible, atendiendo en primer lugar a la urgente.

Si existe un elevado número de operaciones a tramitar o la urgencia de varias a la vez, el Coordinador de Servicios lo comunica al Encargado de Equipo. Éste asignará a un Técnico Auxiliar de Conserjería para que le dé apoyo.

4. Si las gestiones a realizar no tienen carácter de urgencia, se planificará el recorrido de la manera más eficiente.
5. Si al realizar una gestión encontramos alguna incidencia, (falta de datos, falta de documentación,...) consultamos con el cliente, vía teléfono y tratamos de solucionarlo en el momento. Si así no podemos solucionar el problema, devolvemos la documentación al cliente al finalizar nuestro recorrido.
6. Una vez finalizado el recorrido el Coordinador de Servicios entrega e informa de todas las gestiones realizadas.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010
		Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

7. Se procede a planificar otro recorrido, bien para la misma jornada o para la siguiente.

Además de las gestiones que surgen nuevas cada jornada, existe una planificación de las gestiones a realizar con la periodicidad de un día, semana, quincena y mes.

8. Ficha del indicador.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS.

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-04-E01: Manual de gestión del subproceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-04-E02: Hojas de solicitud	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-04-E03: Cuadrante de tareas	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-04-E04: Informe de incidencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-04-E05: Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-04-A03



GESTIÓN EN ORGANISMOS Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	
FECHA:	USUARIO:
DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:	
GESTOR:	Procede: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos Y Procedimientos de Trámites en organismos y entidades públicas y privadas. Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-04-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-04-A04



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO **CÓDIGO** SER-N4

SUBPROCESO TRÁMITES DE ORGANISMOS Y ENTIDADES PÚBLICOS Y PRIVADOS **CÓDIGO** SER-N4-03

INDICADOR NÚMERO DE INCIDENCIAS PRODUCIDAS (ACHACABLES AL GESTOR). **CÓDIGO** SER-N4-03-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FORMULA PARA EL CALCULO
 EL INDICADOR QUE MEDIRA ESTE SUBPROCESO SERA EL NUMERO DE INCIDENCIAS PRODUCIDAS POR ESTE SERVICIO (ACHACABLES AL GESTOR).

FUENTES DE INFORMACION

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
 EL NUMERO DE INCIDENCIAS SERA MENOR O IGUAL A 2.

DATOS (HISTÓRICO)