

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARTELERÍA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 26/10/2009	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 cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-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.	3
5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.....	3
6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.	4
7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.	4
8.- CONCEPTOS.....	4
9.- PROCEDIMIENTO	5
10.- DIAGRAMA DE FLUJO	6
11.- REGISTROS	7
12.- ANEXOS	8

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-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.

En aras a homogeneizar la cartelería del Campus de Rabanales, la Coordinación del mismo, junto con los responsables de los distintos Departamentos que lo conforman, establecieron unos criterios de identificación para su implantación por igual en todo el recinto universitario. Este proceso será también aplicable en su caso a los todos los centros.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

El objetivo de este proceso es homogeneizar la cartelería y/o rótulos de los Edificios, Departamentos y espacios dentro de la Universidad de Córdoba.

El indicador que medirá este proceso será el número de reclamaciones. La media de todas las reclamaciones efectuadas en todos los edificios y/o centros no deberá superar una en el periodo establecido.

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

El Proceso de cartelería y/o rótulos, es aplicable o involucra al profesorado, personal de Administración y Servicios, alumnado y Comunidad Universitaria en general.

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, que es en definitiva quien se beneficia de este servicio:

- Profesorado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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

Proveedores:

- Empresa externa de Mantenimiento

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso, son al área de servicios generales /conserjerías y mantenimiento de todos los centros, y a clientes internos y externos.

7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Guía de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00).
- Manual del Proceso y procedimiento de Gestión de Cartelería (SER-N4-07-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.

8.- CONCEPTOS

- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas entre sí, o que interactúan, que 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.

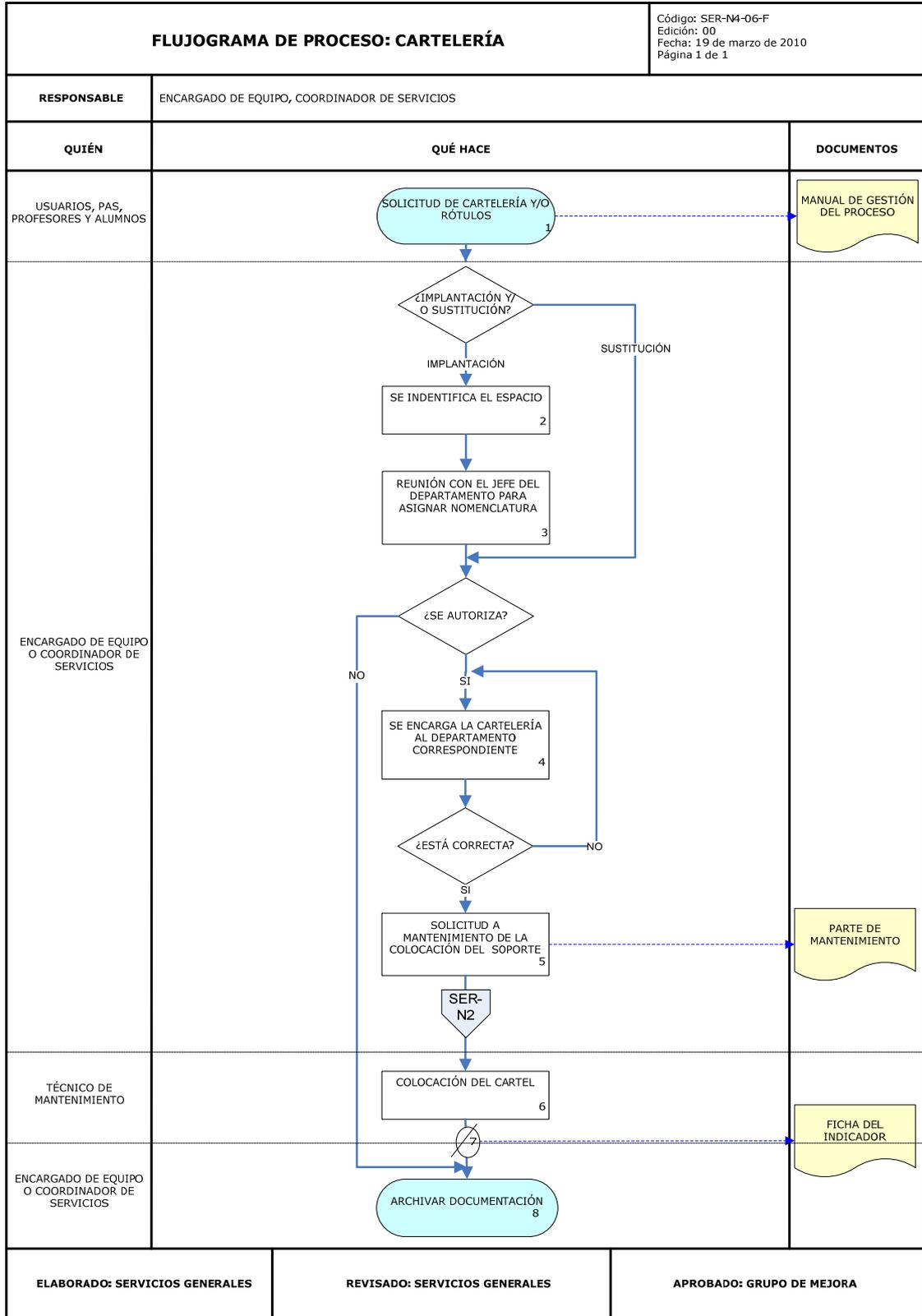
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- **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 cuando se solicita un cartel y/o rótulo, para algún departamento, espacio o cualquier otra instalación, ubicada dentro de la Universidad de Córdoba. Debemos distinguir entre implantación y sustitución.
2. Se procede a identificar el espacio solicitado.
3. A continuación nos reuniremos con el jefe de departamento/unidad o servicio, para asignar la nomenclatura correspondiente. Si no se autoriza la colocación del rótulo, pasamos al punto 8 de este manual y se archiva la solicitud.
4. Si se autoriza la colocación, se encargará la cartelería o rótulo.
Una vez recibida la cartelería, la revisamos por si existiese algún error. Si es así, solicitaremos que se reelaboren los rótulos erróneos.
5. Una vez revisado y comprobado que no hay errores, solicitaremos la colocación del soporte al personal de mantenimiento.
6. Una vez ubicado el soporte, procederemos a colocar el cartel en el espacio correspondiente.
7. Ficha del indicador.
8. Se finaliza el proceso con el archivo de la documentación generada.

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-07-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E02: Hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N1-01-E03: Parte de mantenimiento	Papel	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-07-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 cartelería Campus Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N4-07-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-07-A03

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	FICHA DE INDICADORES		
UNIDAD	SERVICIOS GENERALES		
PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO	SER-N4
SUBPROCESO	CARTELERÍA	CÓDIGO	SER-N4-07
INDICADOR	NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS	CÓDIGO	SER-N4-07-11
RESPONSABLES DEL INDICADOR			
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS			
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 CENTRO Y EL GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PRESENTÁNDOLAS PERSONALMENTE EN CUALQUIERA DE LAS CONSERJERÍAS DE LA UNIVERSIDAD A TRAVÉS DE LA PÁGINA DE LA UNIDAD DE CALIDAD http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php			
PERIODICIDAD	MENSUAL		
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS			
LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERIAS EN EL PERIODO TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1			
DATOS (HISTÓRICO)			