
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE RECURSOS PARA LA DOCENCIA


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 25/09/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> 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. ....	5
8.- CONCEPTOS. ....	5
9.- PROCEDIMIENTO.....	5
10.- FLUJOGRAMA .....	7
11.- REGISTROS .....	8
12.- ANEXOS .....	9

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> 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.

La Universidad de Córdoba, entre otros grupos está formada por el conjunto del personal que desempeña la labor de Apoyo Técnico a la Docencia, Investigación y de Gestión de recursos en los distintos Departamentos, Centros e Institutos de investigación de la Universidad de Córdoba, conforme a lo descrito en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).

## 2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Para describir los fines que desempeña la Unidad, y conscientes de estar en un proceso de continua revisión, esta Unidad ha descrito su objetivo, como el de detectar las necesidades de recursos, así, como el de gestionar los de apoyo a la docencia e investigación en el ámbito de nuestros presupuestos, para contribuir a la mejora continua de la calidad.

- A corto plazo:
  - Fomentar y fortalecer los canales de recursos que mejoren y faciliten el funcionamiento de los servicios ofertados por la Unidad.
  - Implementar el sistema de indicadores asociados a los procesos descritos, concretando objetivos para cada uno de ellos, que sirvan para analizar tendencias y establecer comparaciones con otras unidades de la Universidad de Córdoba, o de otras Universidades.
- A medio plazo:
  - Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes para los servicios asociados a la Gestión de Recursos e Infraestructuras, observada a través de encuestas de satisfacción anuales, revisando, evaluando y auditando anualmente los datos e información gestionados.
  - Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas.
  - Puesta en marcha de un Plan Operativo de la Unidad, que en consonancia con la planificación estratégica de la Universidad,

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

propicie su visibilidad y presencia, el estudio de necesidades sobre la dotación de medios y espacios de trabajo, el informe sobre las necesidades de formación específica y la motivación y reconocimiento.

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 gestión de recursos para la docencia, 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 estos recursos:


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

**Proveedores:**

- Servicio de empresas varias.
- Servicio de transportes.
- Servicio de correos.

### 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

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

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.


- Manual del Proceso y Procedimiento de Gestión de Recursos para la docencia. (SER-N1-09-M).
- Guía de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00).
- 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
- Convenio Colectivo en vigor para el PAS de las UU. AA.
- Convocatoria anual de la Universidad para la adquisición de Recursos para la Docencia.

## 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 Proceso comienza con la detección de la necesidad del recurso para la docencia, independientemente del elemento o característica que sea.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

Comprobaremos si podemos esperar a la convocatoria anual de recursos para la docencia y/o compramos con cargo al Centro.

2. Si hemos decidido solicitarlo con cargo a la convocatoria de recursos para la docencia, analizaremos el número de elementos técnicos e instalaciones de medios... etc.
3. Solicitamos en la convocatoria las necesidades, especificando en la medida de lo posible las características de los medios.

Cuando se resuelva la convocatoria, puede ocurrir que la aprobación de lo que se ha solicitado sea parcial, o incluso que se haya denegado todo. En este caso se pasará de nuevo al punto 1.

Si por el contrario nos conceden algún medio pasamos al punto siguiente.

4. Recepcionamos la mercancía.

En caso de no estar de acuerdo con ésta, se pasa al punto siguiente.

5. Comunicamos a la empresa adjudicataria de la convocatoria los errores producidos.

Si la empresa soluciona los errores comunicados, pasamos otra vez al punto 4.

6. Si la empresa adjudicataria no corrige los errores, enviaremos un informe a Contratación y Patrimonio en el Rectorado para la interpretación del pliego de condiciones de la convocatoria. Posteriormente pasamos de nuevo al punto 3.


7. Rellenamos las hojas de inventario, y las enviamos al servicio de Contratación y Patrimonio.

Volviendo al punto 1, puede ser que no podamos esperar a la convocatoria de recursos para la docencia, por lo que nos plantearemos comprarlo. En caso negativo esperaremos a otra convocatoria, puede ocurrir que aún siendo necesario el recurso no se disponga del presupuesto necesario y/o de la autorización debida.

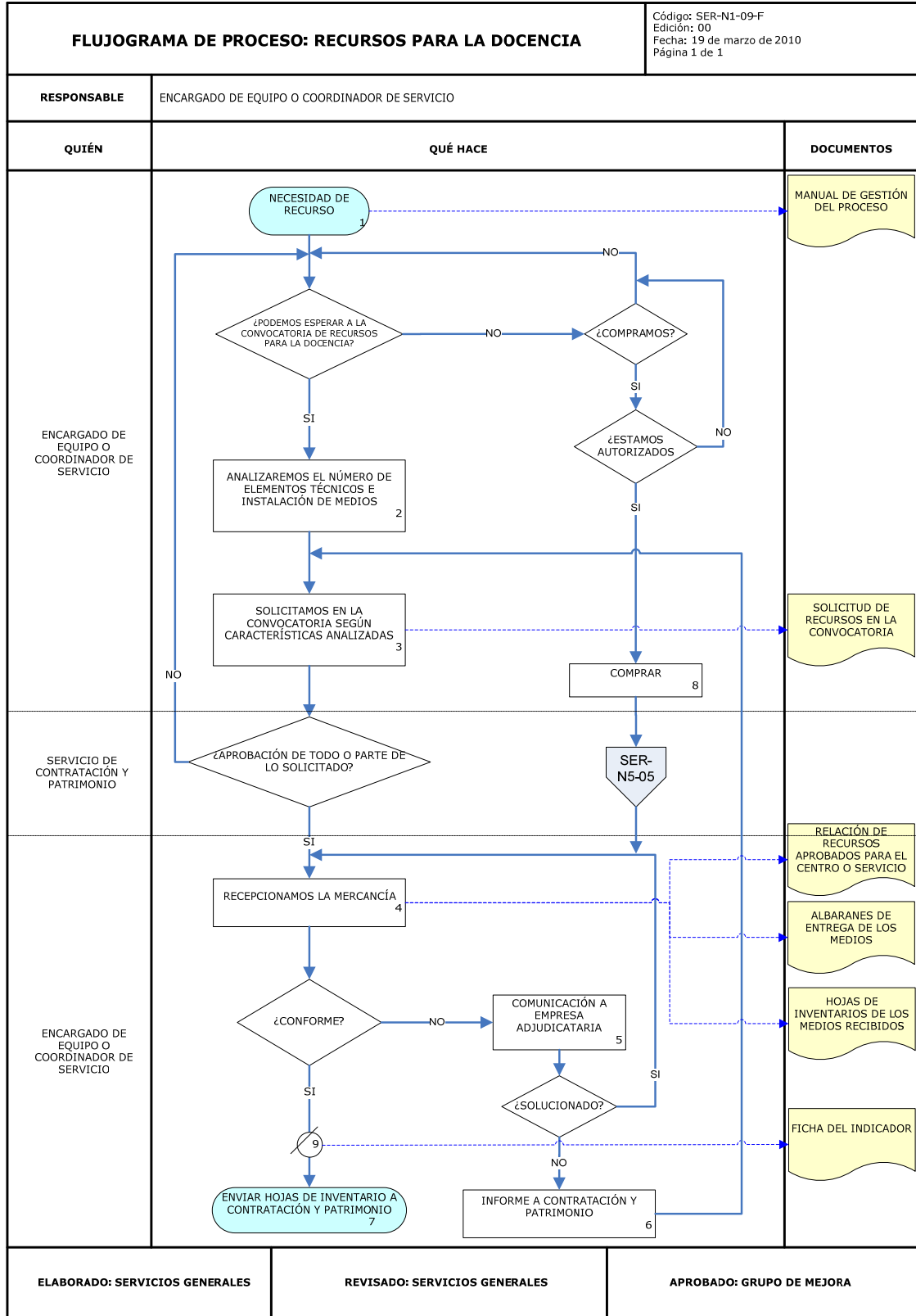
Si creemos que es necesario comprarlo, pediremos autorización a la persona que corresponda. En caso negativo volvemos al punto 1.


8. En caso afirmativo, compramos el recurso solicitado.

9. Ficha del indicador.

 <b>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</b>	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha: 11/02/2010</b> <b>Edición: 00</b>
		<b>COD: SER-N1-09-M</b> <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 10.- FLUJOGRAMA




 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
<b>SER-N1-09-E01:</b> Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-09-E02:</b> Hojas de albaranes de pedidos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-09-E03:</b> Hojas de inventario de medios recibidos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-09-E04:</b> Facturas recibidas	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-09-E05:</b> Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
<b>SER-N1-09-E06:</b> Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

## 12.- ANEXOS

SER-N1-09-A01



### 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	<b>Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión de recursos para la docencia</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicios Generales</b>	<b>Fecha:</b> 11/02/2010 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SER-N1-09-M <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Grupo de Mejora

SER-N1-09-A02

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>FICHA DE INDICADORES</b>		
	<b>UNIDAD</b> SERVICIOS GENERALES		
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE ESPACIOS DOCENTES Y NO DOCENTES	<b>CÓDIGO</b>	SER-N1
<b>SUBPROCESO</b>	RECURSOS PARA LA DOCENCIA	<b>CÓDIGO</b>	SER.N1-09
<b>INDICADOR</b>	NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS	<b>CÓDIGO</b>	SER-N1-09-I1
<b>RESPONSABLES DEL INDICADOR</b>			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO</b>			
SUMA DEL NÚMERO DE QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS			
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>			
LAS RECLAMACIONES SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS: ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A <a href="mailto:serviciosgenerales@uco.es">serviciosgenerales@uco.es</a> 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 <a href="http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php">http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php</a>			
<b>PERIODICIDAD</b>	MENSUAL		
<b>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b>	LA MEDIA DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS EN TODAS LAS CONSERJERÍAS EN EL PERIODO TENDRÁ QUE SER IGUAL O MENOR QUE 1		
<b>DATOS (HISTÓRICO)</b>			