
 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 07/10/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso
01	14/04/2010	Incorporación cambios Flujograma

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-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.....	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 Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-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.

Las Conserjerías de los Centros, son el lugar estratégico al que todos los usuarios (clientes externos e internos) que necesitan informarse de algo, acuden para conseguir ayuda.

Por tanto, el personal perteneciente a las conserjerías, debe procurar en, todo momento, tener información actualizada y contrastada de cuanto ocurre en su ámbito de actuación y que sean susceptibles de ser requeridas por los usuarios.

La atención al usuario, tanto en la información como en la realización de las actuaciones que se le soliciten, debe ser realizada con amabilidad, cortesía, asertividad y empatía.

Si en un momento dado la información o las acciones que se solicitan no se pueden proporcionar, se deberá redirigir al usuario a quien pueda hacerlo.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.


Proporcionar al usuario que lo solicite, toda la información o la realización de las demandas o acciones solicitadas, de una manera veraz, fiable, contrastada, actualizada, y con una actitud amable y digna del puesto que desempeñamos.

El indicador que medirá este proceso será el número de quejas de los usuarios 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.

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

El Proceso Atención e información a los Usuarios, involucra a los Clientes Internos y Externos de la Universidad, así como al personal de la Conserjería.

- Encargado de Equipo

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Coordinador de Servicios
- Técnico auxiliar de Conserjería

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicio, así como el Técnico Auxiliar de Conserjería.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a toda la Comunidad Universitaria:

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

Proveedores: Son Proveedores del proceso todo aquello que proporcione información:


- Administración,
- Decanato.
- Rectorado.
- Departamentos
- Guías, Folletos, Internet. etc.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas a las que afecta este Proceso, es 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 del proceso y procedimiento de Atención e información a los usuarios del edificio y/o centro (SER-N4-02-M).
- Norma UNE 66175:2003 Guía para la implantación de sistemas de

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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 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.
- **Hojas de fax.** Impreso normalizado para envíos de fax.
- **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. Primero debemos decir que la imagen que se dé en la Conserjería de un Centro, es la primera que el usuario va a tomar del mismo, por tanto ésta debe ser agradable, confiable, y digna de un Centro Universitario, donde se le atienda con rapidez, cortesía, fiabilidad y empatía.
2. Cuando el usuario demanda algo, debemos entender y diferenciar claramente lo que nos pide. Si es información (que sea siempre contrastada y actualizada) o, por el contrario, si lo que solicita es la realización de alguna acción.
3. Si lo que demanda es una información y disponemos de ella,

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

informaremos al usuario con todo detalle incluso aportando información por escrito si se tiene, (Cartelería, Folletos, números telefónicos, etc.).

Si el usuario demanda más información, volveremos a preguntarnos si la tenemos y si es así le informaremos sobre las cuestiones planteadas.

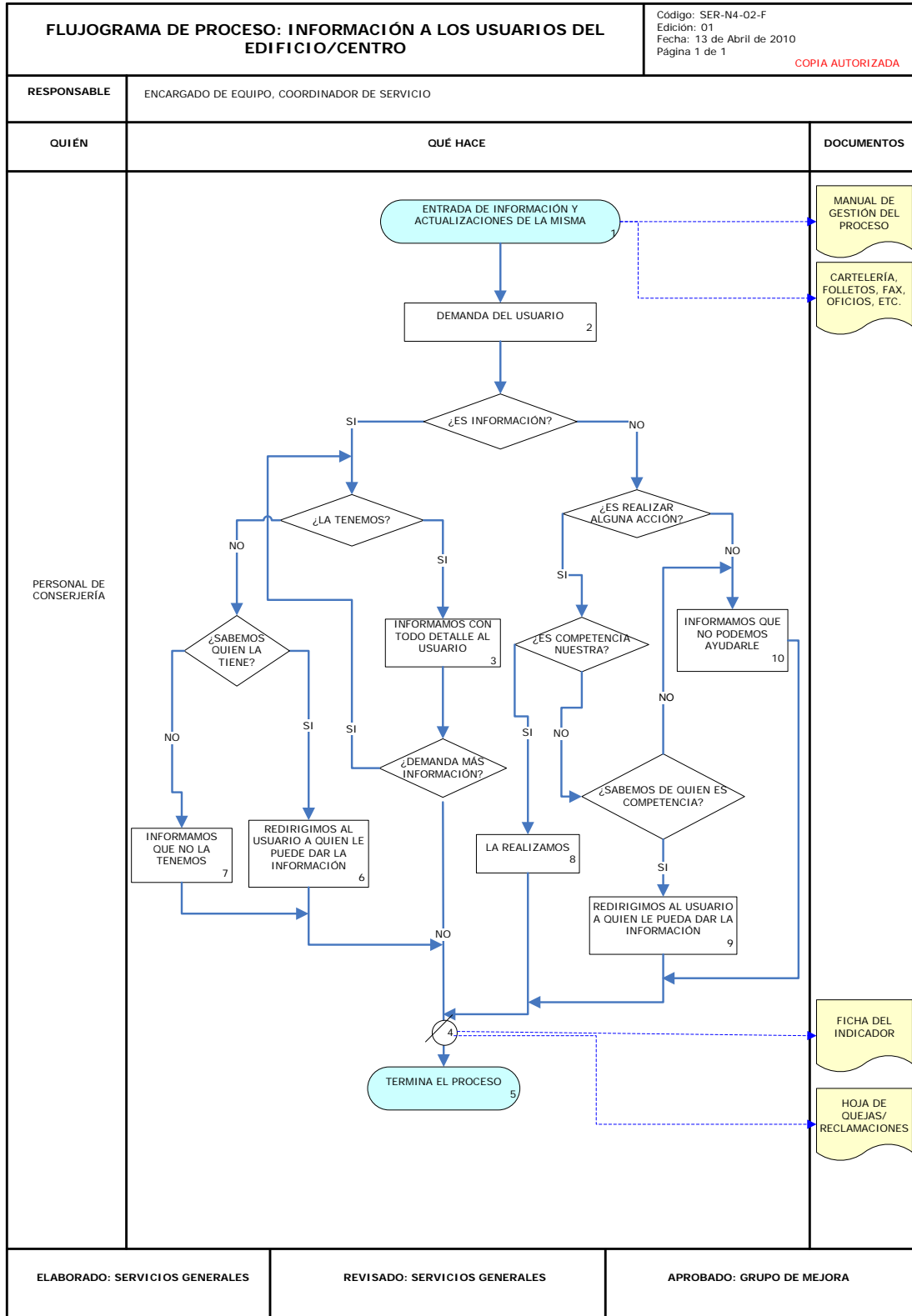
Si el usuario no demanda más información pasaremos al punto 5 y se termina el proceso.


4. Ficha de indicadores.
5. Fin del Proceso.
6. Si por el contrario no se dispone de la información solicitada, puede ser que sepamos quien la tiene, y en ese caso se dirigirá al usuario hacia la persona, lugar u oficina donde puedan proporcionársela. Pasamos al punto 5.
7. Si lo que demanda es información que no tenemos, no es competencia nuestra y no sabemos dónde conseguirla, le informamos que no podemos ayudarle y termina el proceso. Pasamos al punto 5.
8. Volviendo al punto 2, puede ser que el usuario lo que demande sea realizar alguna acción que, si es competencia nuestra, la llevaremos a cabo. Estas acciones pueden ser de todo tipo, como por ejemplo:
 - a. Dar algún recado o información a otra persona.
 - b. Realizar informáticamente algún comunicado y distribuirlo
 - c. Acompañar a alguna persona a un lugar determinado.
 - d. Hacer en el exterior alguna gestión...

Pasamos al punto 5.

9. En el supuesto de no ser competencia nuestra, nos preguntaremos si sabemos de quién es competencia. En caso afirmativo redirigiremos al usuario a quien le pueda dar la información. Pasamos al punto 5.
10. En el supuesto de que no haya que realizar una acción y/o no sepamos de quién es competencia, informaremos que no podemos ayudarle. Pasamos al punto 5.


10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N4-02-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-02-E02: Hojas de fax	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-02-E03: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N4-02-E04: Fichas de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N4-02-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	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de Atención e Información a los Usuarios Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 14/04/2010 Edición: 01
		COD: SER-N4-02-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N4-02-A02



FICHA DE INDICADORES

UNIDAD SERVICIOS GENERALES

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

SUBPROCESO ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO **CÓDIGO** SER-N4-02

INDICADOR NÚMERO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES **CÓDIGO** SER-N4-02-11

RESPONSABLES DEL INDICADOR

FORMULA PARA EL CALCULO

SUMA DEL NUMERO DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

--

FUENTES DE INFORMACION

LAS RECLAMACIONES SE RECOGERAN A TRAVÉS DE VARIOS SISTEMAS:
 ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A servicios generales@uco.es
 A TRAVÉS DE LOS REGISTROS DE LOS CENTRO Y EL GENERAL DE LA UNVERSIDAD
 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/buz>

PERIODICIDAD MENSUAL

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

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

DATOS (HISTÓRICO)

--