

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EMERGENCIAS

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 emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-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 emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-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.

Dentro de los diferentes centros y/o edificios de la Universidad, se realizan diversas actividades, docentes y no docentes, que conllevan la agrupación de numerosas personas en momentos concretos; igualmente, existen en las diversas dependencias de dichos centros y/o edificios, gran cantidad de material y maquinarias de gran valor. Para proteger tanto el factor humano como el material existente en la Universidad, la misma se ha dotado de diversos dispositivos para la seguridad: central de alarmas, detectores iónicos, etc. Es por ello que el personal de los Servicios Generales debe estar formado para hacer frente a cualquier incidencia que pueda ocurrir y que pueda poner en peligro la integridad de las personas y/o bienes; siendo este personal, tanto por su ubicación en los edificios y/o centros, como por su conocimiento de las instalaciones y formación, fundamental para hacer frente a esos incidentes. Es por ello, por lo que se describe dicho proceso y se establece un protocolo de actuación ante este tipo de emergencias.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

El objetivo y finalidad del proceso de emergencias es determinar el procedimiento a seguir en caso de aviso de una emergencia.

El indicador que medirá este proceso, será el tiempo transcurrido desde que recibimos el aviso de emergencia hasta que comprobamos el alcance de la misma. La media de las mediciones realizadas en los distintos edificios y/o centros no debe superar los 10 minutos en el periodo establecido.

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

El Proceso de emergencias es aplicable o involucra a toda la comunidad universitaria, empresas de sistemas y mantenimiento de alarmas, y clientes internos y externos de la Universidad, así como al personal de los servicios generales.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

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 y clientes externos, que son quienes en definitiva se benefician de este servicio:

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

Proveedores:

- Empresas privadas.
- Empresas de Seguridad.
- Central de Alarmas.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las Áreas a las que afecta este Proceso, es el Área de Servicios Generales /Conserjerías de todos los centros.

7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual de Proceso y procedimientos de Emergencias. (SER-N5-06-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.
- Manuales de los sistemas de alarmas instalados en cada centro.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

- Normativa de cada centro y/o edificio en materia de seguridad.

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. Recibimos un aviso de emergencia de cualquier miembro de la comunidad universitaria o de la central de alarmas.
2. Si lo hemos recibido de la central de alarmas, oímos un zumbido, y un destello continuado en la central nos indica la zona concreta en la que se está produciendo el incidente.
3. Desconectamos temporalmente el sensor de alarma.
4. Acudimos al lugar del incidente, inspeccionamos y detectamos el aviso.
5. Ficha del indicador.
6. Si el aviso es una falsa alarma, volvemos al lugar donde se sitúa la central de alarmas y rearmamos de nuevo el sistema.

Vuelve a saltar el mismo dispositivo. Volvemos a comprobar si es una falsa alarma, en caso afirmativo hemos detectado una avería.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

Si el dispositivo no vuelve a saltar pasamos al punto 9.

7. Desconectamos el dispositivo por avería.
8. Redactamos el parte de mantenimiento del dispositivo de alarma que ha provocado el aviso.
9. Redactamos un informe de la emergencia y/o avería y lo enviamos al servicio de prevención de riesgos laborales, para su evaluación.
10. Si no es una falsa alarma y el incidente es real, protegemos y evacuamos el área de incidencias.
11. Si podemos solucionar el problema, aplicamos medios y medidas de emergencias adecuadas al incidente.

Si el incidente se soluciona, pasamos al punto 9.

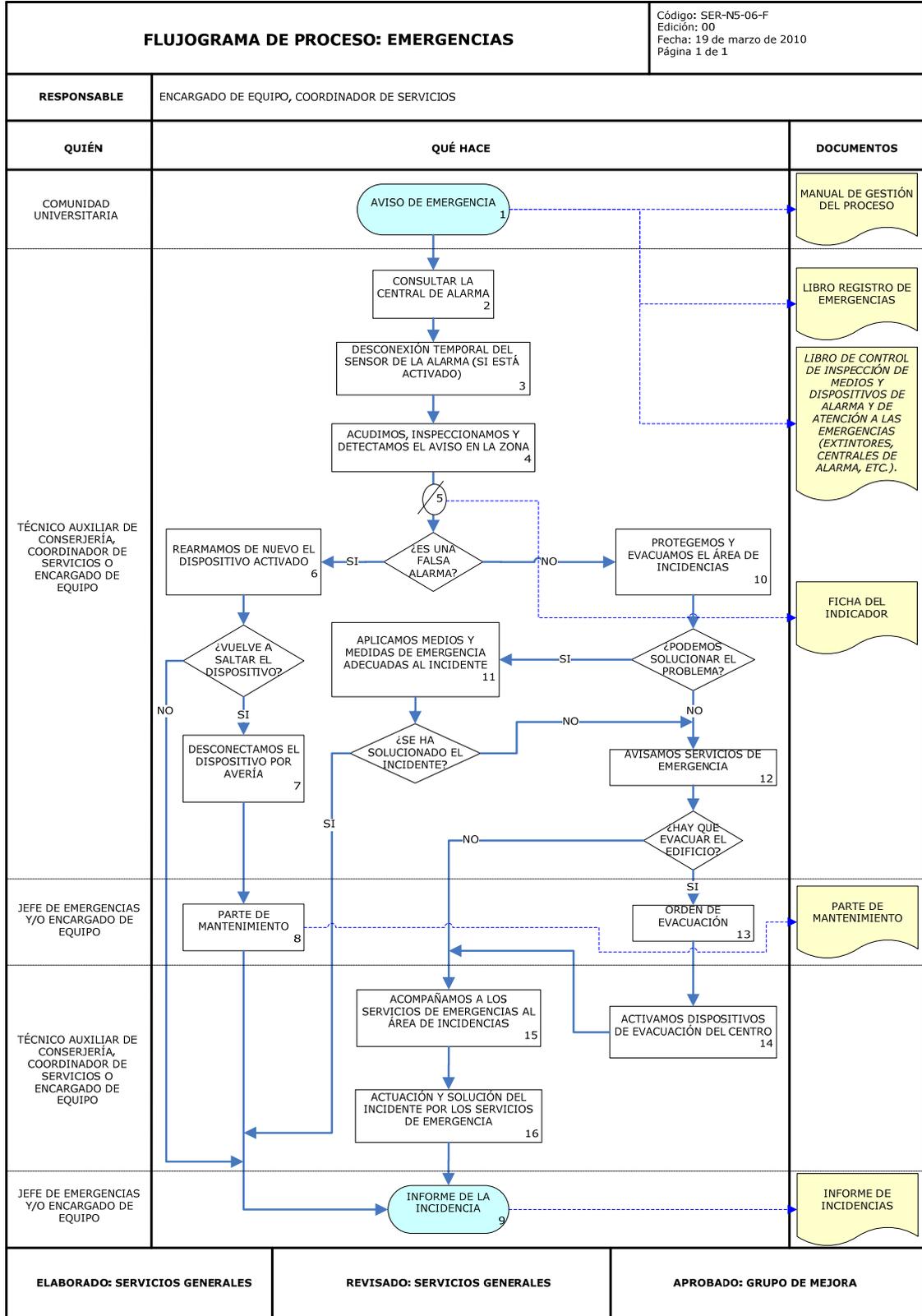
12. Si no podemos solucionar el problema, avisamos al Servicio de Emergencias.

Si no tenemos que evacuar el edificio y/o centro, pasaremos al punto 15.

13. Si la emergencia requiere la evacuación, se dará la orden por la persona responsable.
14. Se activarán los dispositivos de evacuación del centro.
15. Acompañamos a los Servicios de Emergencias al área del incidente.
16. Actuación y solución del incidente por los Servicios de Emergencias. Pasamos al punto 9.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N5-06-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-06-E02: Libro de control de inspección de medios de extinción y dispositivos de alarma	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-06-E03: Parte de mantenimiento	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-06-E04: Libro de registro de emergencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-06-E05: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de emergencias Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-06-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N5-06-A03

 REGISTRO DE EMERGENCIAS					
UNIDAD		SERVICIOS GENERALES			
CENTRO/EDIFICIO					
Nº Orden	FECHA EMERGENCIA	LUGAR	HORA AVISO	HORA ACTUACIÓN	TIEMPO TRANSCURRIDO
1					#IVALOR!
2					#IVALOR!
3					#IVALOR!
4					#IVALOR!
5					#IVALOR!
6					#IVALOR!
7					#IVALOR!
8					#IVALOR!
9					#IVALOR!
10					#IVALOR!
11					#IVALOR!
12					#IVALOR!
13					#IVALOR!
14					#IVALOR!
15					#IVALOR!
16					#IVALOR!
17					#IVALOR!
18					#IVALOR!
19					#IVALOR!
20					#IVALOR!
21					#IVALOR!
22					#IVALOR!
23					#IVALOR!
24					#IVALOR!
25					#IVALOR!
26					#IVALOR!
27					#IVALOR!
28					#IVALOR!
29					#IVALOR!
30					#IVALOR!
31					#IVALOR!
32					#IVALOR!
33					#IVALOR!
34					#IVALOR!
35					#IVALOR!
36					#IVALOR!
37					#IVALOR!
38					#IVALOR!
39					#IVALOR!
40					#IVALOR!
41					#IVALOR!
42					#IVALOR!
43					#IVALOR!
44					#IVALOR!
45					#IVALOR!
46					#IVALOR!
47					#IVALOR!
48					#IVALOR!

