






PE-0605

Gestión de Medios Audiovisuales

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Octavio Montero Gómez	Encargado de Equipo de Medios Audiovisuales	
Revisado por:	Alejandro García- Lomas Jung	Subdirector de Infraestructuras y Equipamiento	
Aprobado por:	Federico Cuesta Rojo	Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social	



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. GESTIÓN DE MEDIOS AUDIOVISUALES	3
4.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	3
4.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
4.2.1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS	4
4.2.2. EVENTOS	4
4.2.3. VIDEOCONFERENCIA	5
4.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
4.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO	5
5. FICHA DE PROCESO	7

Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo
--

Edición inicial del documento.



1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática seguida en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) de la Universidad de Sevilla (US) para la Gestión de los Medios Audiovisuales.

2. Alcance

Este Procedimiento es de aplicación a los Medios Audiovisuales asignados al Centro.

3. Referencias

PG-06 Servicios de Espacios y Medios.

PE0604 Gestión de Espacios Singulares

4. Gestión de Medios Audiovisuales

La Gestión de Medios Audiovisuales incluye:

- La Gestión del Mantenimiento de los Equipos Audiovisuales.
- El soporte técnico a los usuarios de los Equipos Audiovisuales.
- La Gestión de las Compras de Equipos Audiovisuales.
- El soporte técnico a Equipos Audiovisuales a utilizar en Eventos.
- El soporte técnico a Videoconferencias para la Dirección de la ETSI.

4.1. Planificación de la Prestación del Servicio

Los Equipos Audiovisuales están asignados a Espacios de la ETSI de forma unívoca. El Encargado de Medios Audiovisuales mantiene al día un Inventario de los Equipos Audiovisuales de la ETSI en el que se recoge:

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| - Tipo de Equipo. | - Modelo Equipo. |
| - Nº de Equipos. | - Nº de Serie Equipo. |
| - Espacio asignado. | - Observaciones. |
| - Marca Equipo. | - Fecha de alta Equipo. |



Las Comprobaciones de los Equipos (Intervenciones no provocadas por Incidencias) se planifican en función de la criticidad del Equipo, su histórico de Incidencias, y el tiempo disponible por parte del Encargado de Medios Audiovisuales, registrándose dichas Intervenciones en la Base de Datos de Equipos Audiovisuales por parte del Encargado de Medios Audiovisuales.

En la Base de Datos de Incidencias de Equipos Audiovisuales, para cada Intervención llevada a cabo por el Encargado de Medios Audiovisuales, se registra:

- Espacio.
- Incidencia.
- Fecha de la Incidencia.
- Actuación.
- Fecha de la Actuación.
- Estado del Equipo.

En el caso de las Comprobaciones preventivas, de revisión y puesta a punto de los Equipos, en el campo "Actuación" se registra el literal "Comprobación".

Las Intervenciones provocadas por Incidencias en los Equipos no pueden ser planificadas, ya que se producen cuando el usuario del Equipo detecta un problema o tiene alguna dificultad con el Equipo.

Las Compras de Equipos Audiovisuales se planifican de forma anual a efectos presupuestarios por parte del Subdirector de Infraestructuras y Equipamiento, considerando el estado de los Equipos y el presupuesto disponible. Una vez definidas las compras a realizar, se actúa según lo indicado en el apartado 8.4 del Manual de la Calidad (Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente).

4.2. Prestación del Servicio

4.2.1. Gestión de Incidencias

Cuando se recibe la comunicación de una Incidencia, se accede, si es posible en ese mismo momento, al Espacio afectado, se comprueba el Equipo y se soluciona la Incidencia (ajustes o instalaciones). Cuando esto no es posible, se sustituye el Equipo por uno de reserva, que se reparará internamente o se mandará al Servicio Técnico, en función de la naturaleza de la avería.

Los datos de la Incidencia se registran en la Base de Datos de Incidencias de Equipos Audiovisuales, y sí ha habido algún cambio en la ubicación de Equipos, la misma se registra en el Inventario de Equipos Audiovisuales.

4.2.2. Eventos



Para el caso de Eventos a celebrar en alguno de los Espacios Singulares de la ETSI, la información acerca del mismo se recibe a través de la correspondiente Reserva (Véase “PE0604 Gestión de Espacios Singulares”).

Con la antelación suficiente, se procede al montaje necesario. Si el Equipo Audiovisual es propio del Centro, una vez montado se comprueba su funcionamiento y se ajustan los niveles correspondientes. En los casos en los que se instalan Equipos externos, se supervisa y controla el montaje.

Durante el Evento, se supervisa y controla el funcionamiento de los Equipos, para actuar de inmediato si fuese necesario.

Al finalizar el Evento, se procede al desmontaje y almacenamiento del Equipo, si es el caso.

4.2.3. Videoconferencia

Cuando se recibe la demanda de servicio a través de la Dirección del Centro, nos ponemos en contacto con la persona responsable del otro punto de la conexión para poder hacer una primera conexión de prueba y ajustar niveles de vídeo/audio/iluminación.

Una vez ajustado y comprobado su funcionamiento, se procede a realizar la conexión en el día y a la hora establecida.

4.3. Seguimiento y medición de la Prestación del Servicio

La Prestación de este Servicio está sujeta a la supervisión continua por parte de sus Responsables y por los Responsables de la ETSI, que en el caso de detectar cualquier incidencia procederán según se establece en el Procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

Las posibles incidencias repetitivas, serán tratadas como No Conformidades, según se establece en el Procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

4.4. Seguimiento y medición del Proceso

Para este Proceso se han definido y se mantienen al día los siguientes Indicadores:



Código	Nombre	Forma de cálculo	Period	Resp cál
I060501	Plazo medio de Intervención	Media de la duración en días (Fecha Actuación – Fecha Incidencia) de las Incidencias producidas en un periodo de tiempo.	Trimestral	Encargado de Medios Audiovisuales
I060502	% Intervenciones resueltas en un día	$100 * N^{\circ}$ Intervenciones resueltas en un día (Fecha Actuación – Fecha Incidencia \leq 1día) / N° total de Intervenciones, en un periodo de tiempo.	Trimestral	Encargado de Medios Audiovisuales
I060502	% Comprobaciones	$100 * N^{\circ}$ Comprobaciones / N° total de Intervenciones, en un periodo de tiempo.	Trimestral	Encargado de Medios Audiovisuales



5. Ficha de Proceso

PROCESO	Gestión de Medios Audiovisuales	PROPIETARIO	Encargado de Equipo de Medios Audiovisuales
MISION	Mantener los Equipos Audiovisuales en el estado de funcionamiento adecuado para su utilización por parte de los usuarios de los mismos (PDI, Alumnos, PAS y usuarios externos), en el momento requerido.		

ALCANCE	PROVEEDORES		ENTRADAS	
	Proveedores Externos de Equipos Audiovisuales		Equipos Audiovisuales (nuevos)	
	Servicios Técnicos Externos de Equipos		Equipos Audiovisuales (reparados)	
	Usuarios de Equipos Audiovisuales		Incidencias en Equipos Audiovisuales	
	Reserva de Espacio Singular (Dirección)		Información de Evento	
	Dirección ETSI		Necesidad Videoconferencia	
	ACTIVIDADES			
	Gestión del Mantenimiento de los Equipos Audiovisuales. Soporte técnico a los usuarios de los Equipos Audiovisuales. Gestión de las Compras de Equipos Audiovisuales. Soporte técnico a Equipos Audiovisuales a utilizar en Eventos. Soporte técnico a Videoconferencias para la Dirección de la ETSI.			
	SALIDAS		CLIENTES	
	Pedidos de Compra de Equipos Audiovisuales		Proveedores Externos de Equipos Audiovisuales	
Orden de Reparación de Equipos Audiovisuales		Servicios Técnicos Externos de Equipos		
Equipos Audiovisuales disponibles		Usuarios de Equipos Audiovisuales		
Equipos Audiovisuales disponibles Evento		Dirección y Usuarios de Equipos Audiovisuales		
Servicio de Videoconferencia		Dirección ETSI		

VARIABLES DE CONTROL	
Gestión de Compras de Equipos Audiovisuales y de Servicios Técnicos externos.	
Mantenimiento planificado de Equipos Audiovisuales (Comprobaciones)	
INDICADORES	
Ver epígrafes de "Seguimiento y medición del Proceso" de este documento.	