



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO.....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO. ....	100
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	100
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	100
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	100
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	100
Escuela de Doctorado e Investigación .....	100
REGISTROS .....	111
INDICADORES.....	122
RESPONSABILIDADES .....	122
ANEXOS.....	133

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	30/09/2009	Actualización de procedimiento, legislación Modificación de responsabilidades y archivo	3-9,18,21-23
03	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	4-9, 21, 22
04	07/03/2014	Adaptación del Procedimiento	
05		- Modificación del nombre del procedimiento (Unificación procedimiento de gestión de recursos y servicios)	1
07	01/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

### OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la UEM en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, así como la toma de decisiones para la contratación de servicios que la UEM considera necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, así como garantizar la toma de decisiones en materia de medioambiente y las vías de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ALCANCE**

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la UEM emplea, así como gestionar la adecuación de los servicios y de los aspectos ambientales en todas las titulaciones que ofrece la UEM y de las que ésta es responsable.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- Ley Orgánica de Universidades, Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la UEM.
- Sistema de gestión de Biblioteca
- PGC 2.1 Información pública. Rendición de Cuentas.
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- PGC 12.3 Análisis y mejora.

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Introducción**

La gestión de recursos y servicios es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de proporcionar una oferta formativa de calidad. Por ello, el presente procedimiento describe de forma precisa, la coordinación de todas las actuaciones que la Universidad Europea de Madrid lleva a cabo para emplear correctamente las instalaciones y equipos de los que dispone, tanto los que posee como propios, como aquellos que le son cedidos a través de convenios y contratos, así como contratar los servicios necesarios para el desempeño de las labores propias de la UEM. Son los departamentos de Operaciones que junto al de Compras y en coordinación con el resto de los departamentos de la Universidad, llevan a cabo esta gestión que incluye:

- El modo en que se planifica la adquisición de recursos y servicios materiales conforme a la información obtenida desde los distintos grupos implicados, sobre necesidades de diseño, dotación y mantenimiento de las instalaciones y equipamientos y la forma en que se toman decisiones conforme a las mismas (Planificación de recursos).
- Las pautas necesarias para solicitar y adquirir nuevos recursos, así como la verificación de la idoneidad de los mismos frente a los requisitos solicitados (Adquisición de recursos y Planificación e instalación de infraestructuras).
- Los mecanismos por los que la UEM asegura que sus recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones (Mantenimientos y modificación de infraestructura).
- El modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad Europea de Madrid (Gestión de incidencias en recursos).
- La sistemática utilizada ante solicitudes de uso de espacios no planificados (Gestión no ordinaria de espacios).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la UEM, cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican (Evaluación de proveedores).
- La sistematización para la subcontratación y prestación de servicios (Subcontratación y prestación de servicios).

Así mismo, como resultado del proceso de gestión de recursos, la Unidad de Calidad & Compliance obtiene información de la adecuación de sus recursos materiales al proceso de enseñanza aprendizaje, a través del Procedimiento de Análisis y medición de resultados y sobre la satisfacción de los grupos de interés con la gestión de Recursos materiales, como se describe en el Procedimiento de Satisfacción de los grupos de interés y tras su análisis determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la UEM a las necesidades de los clientes y usuarios.

Finalmente, la UEM rinde cuenta a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el PGC2.1 Información pública y Rendición de Cuentas.

#### **Planificación de bienes y servicios**

Anualmente, la UEM comienza la planificación de sus recursos, con el fin de asegurar que son suficientes para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación. Cada departamento (Docente o No Docente) evalúa sus necesidades de inversión y determina qué recursos consideran necesarios para cada una de las partidas que lo conforman. Anualmente se elevan a los Directores de Área no docente/Decanos/ Director de Programa de Postgrado quienes deciden si lo incluyen en la Propuesta Presupuestaria.

Cada departamento (Docentes y No Docentes) proporciona al Dpto. de Administración y Finanzas su propuesta valorada en términos económicos, en cuyo caso, revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades del departamento y lo incluye en el presupuesto general. Si no está valorado, se procede a ello, junto a los Directores de Área/Decanos. Finalmente se añade el presupuesto destinado a gastos.

El Director de Análisis Financiero elabora la propuesta final de presupuesto y la envía al VP. Finanzas, quien lo presenta al Comité de Dirección para su aprobación final y envío a la Dirección para su aprobación final.

En cuanto a los servicios, el Dpto. de Operaciones, identifican los servicios que la UEM va a requerir los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para su consecución. Esta estimación se realiza coincidiendo con la Planificación anual de la UEM.

El presupuesto final que se aprueba para la UEM desde la Dirección, es remitido a la UEM (Finanzas) para que ajuste las propuestas de los departamentos y les comunique el presupuesto final de recursos que se le asigna a cada uno. Tras la aprobación del presupuesto, se define un plan de actuación.

Cada departamento será responsable de la adquisición de sus recursos o contratación de servicios con cargo a su centro de coste aprobado.

#### **Adquisición de bienes y recursos**

La actividad de la Universidad Europea genera un importante volumen de compras a empresas que proporcionan bienes o servicios, lo que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple nuestra capacidad de compra agregada.

Estas circunstancias, junto a la notable importancia que la Universidad Europea otorga a las actuaciones de nuestros proveedores en materia de ética y responsabilidad social corporativa, justifican la necesidad de que se defina una política y un proceso para la tramitación de compras e identificación, homologación

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

y evaluación periódica de nuestros proveedores.

Por ello, la Universidad Europea de Madrid dispone de una Política de Compras ubicada en la Intranet conforme a la cual se rige el procedimiento de compras y cuyo fin último es:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios comprados; y la optimización de nuestros recursos.
- Ofrecer total transparencia en nuestro proceso de compras. Esta política permite:
- Asegurar que la UE tiene los óptimos niveles de calidad y precios alcanzados en procesos transparentes de Adjudicación.
- Asegurar que cada una de las empresas con las que trabajamos reúne las condiciones económicas, los recursos y la estructura suficiente para mantener su condición de proveedor.
- Asegurar que cada uno de nuestros proveedores está al corriente de sus obligaciones con la Administración Tributaria, Seguridad Social o cualquier otro organismo oficial
- Conformar un Registro de Proveedores que nos permita tener una base de información sólida en cualquier proceso de selección de proveedores para nuevos concursos, subastas o adjudicaciones
- Tener una visión de conjunto de los Grupo Empresariales con los que trabajamos, facilitando el desarrollo de Acuerdos-Marco y un mejor aprovechamiento de nuestra capacidad agregada de compra
- Asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre RIESGOS LABORALES, conforme a la última ley vigente en cada momento.
- Asegurar que los proveedores cumplen los protocolos de responsabilidad social y medioambiental que rigen en la UE relativos a derechos humanos, normas laborales y protección del medioambiente.

Una vez aprobado el presupuesto anual de un departamento, no se tramitan compras de materiales o servicios no incluidos en el presupuesto sin la revisión previa del Departamento de Planificación Financiera y si fuera necesario, la autorización del Comité de Dirección.

Antes de la realización de cualquier compra, es necesario que el importe presupuestario y el importe total a negociar de la solicitud sean coherentes y suficientes para la contratación que se desea realizar y que la cuenta contable contra la que se realiza la compra tenga presupuesto disponible.

**Compras de bienes o contratos de servicios puntuales:**

Son las compras de bienes o servicios, considerando que dicha compra o contratación se realiza una única vez en el año o de manera no recurrente.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 5 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a 5.000€	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 presupuestos</li> <li>-Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos)</li> <li>-Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Dtor. Departamento Marketing Manager	Sistema de Gestión de pedidos.
de 5.001 a 50.000€	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 presupuestos</li> <li>-Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos)</li> <li>-Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>		
de 50.001€ a 250.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>- Pliego de petición de oferta</li> <li>- Negociación</li> <li>- Informe final de adjudicación.</li> <li>- Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal) Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos) Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pliego de petición de oferta</li> <li>- Plantilla Informe de adjudicación</li> <li>- Sistema de Gestión de pedidos</li> </ul>
>250.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>- Pliego de petición de oferta (RFQ)</li> <li>- Negociación</li> <li>- Informe final de adjudicación.</li> <li>- Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal) Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos) Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección	

**Compras de bienes o contratación de servicios periódicos:**

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (Proveedor Homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. En este grupo se incluyen también los contratos marco de servicios.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 6 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a 5.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal) completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	Dtor. Departam	Pliego de petición
5.001 a 50.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal)</p> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	ento Marketing Manager	de oferta Plantilla Informe de adjudicación Sistema de Gestión de pedidos
de 50.000€ a 250.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Pliego de petición de oferta</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal)</p> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

>250.000€	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Pliego de petición de oferta de negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación (Dpto.Legal)</p> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección
-----------	--	---

### Documentación y Expedientes

Es responsabilidad del área que realiza la compra elaborar y custodiar la documentación de soporte a cada una de las compras, teniéndola a disposición de la UE para posibles auditorías.

### Pedidos

Es responsabilidad del área que realiza la compra introducir en el sistema de gestión de pedidos y facturas el registro del pedido a realizar con todos los datos que el sistema solicite.

Los pedidos se registran para todas las compras incluidas las de productos/servicios realizados a los proveedores homologados.

### Recursos Bibliográficos

En relación a los recursos bibliográficos, hay tres grupos a considerar:

a. Recursos bibliográficos para las colecciones de la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de todo tipo de recursos bibliográficos en formato impreso y digital que den respuesta a las necesidades de estudiantes, profesores, investigadores y personal no docente. La Biblioteca CRAI es responsable del desarrollo de una colección bibliográfica relevante y actualizada para toda la comunidad universitaria a través de la incorporación de la bibliografía recomendada en los nuevos programas académicos, la suscripción/renovación de publicaciones seriadas y recursos digitales, la adquisición de novedades, la sustitución de ejemplares obsoletos, etc.

Las solicitudes de adquisición para el desarrollo y mantenimiento de las colecciones son responsabilidad de la Biblioteca CRAI. Las solicitudes para la adquisición de la bibliografía recomendada en nuevos programas académicos es responsabilidad de las Facultades/Escuelas, cuyos responsables de departamento o personas que hayan sido autorizadas son los encargados de tramitarlas. La adquisición/suscripción de estos recursos se imputa en el presupuesto anual de recursos bibliográficos de la Biblioteca CRAI.

b. Recursos bibliográficos para proyectos de investigación

Adquisición de materiales bibliográficos para proyectos de investigación solicitados por los departamentos docentes. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes, procesar e inventariar los materiales, prestarlos a los responsables de cada proyecto y realizar su seguimiento hasta la finalización del mismo, momento en el que los recursos bibliográficos adquiridos se incorporan a las colecciones de la Biblioteca CRAI.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden a OTRI.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

a. Recursos bibliográficos externos a la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de Biblioteca CRAI. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes y notificar a los departamentos solicitantes la recepción de los materiales.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden al departamento solicitante.

El proceso completo para la adquisición de recursos bibliográficos se detalla en el proceso clave de Biblioteca CRAI "PC1.1. Adquisición de recursos", con sus procedimientos e instrucciones técnicas correspondientes.

### **Mantenimiento de recursos de laboratorios**

Los responsables de cada departamento son los responsables de identificar aquellos recursos que necesiten mantenimientos no contemplados por el Departamento de Servicios Técnicos (SSTT). En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, comunican a los Responsables de Área/Decano/Director de Escuela/Director de Postgrado dicha necesidad y contando con su aprobación establecerán los contratos o convenios necesarios para el mismo.

En caso contrario, los responsables de Dpto. establecerán el Plan de mantenimiento preventivo de sus recursos, y asignado los responsables de realizar dichas tareas, quienes una vez realizado, reflejan los resultados en las Fichas de mantenimiento o en el registro equivalente que exista. Los responsables de departamento guardan dichas fichas como evidencia de las tareas realizadas.

### **Planificación, modificación y mantenimiento de infraestructuras**

Los diferentes departamentos (Docentes y No Docentes) identifican necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes y las comunican al Director de Servicios Técnicos (SSTT) mediante distintas vías. Todas las propuestas son evaluadas y con aquellas que el Director de Servicios Técnicos (SSTT) considere prioritarias, se elabora una lista de planificación de obras, y se solicita la aprobación del presupuesto al Departamento de Análisis Financiero.

Las obras que puede realizar el servicio de mantenimiento interno subcontratado son comunicadas al responsable de dicho servicio para que las gestione. Para el resto se establecen las relaciones comerciales necesarias para ejecutarlas en los plazos estimados y conforme a los requisitos definidos.

Cada mes el Departamento de Servicios Técnicos revisa el progreso de las obras, ajusta los plazos y, si es necesario, adapta la lista de planificación de obras, incluyendo obras que hayan surgido y sean prioritarias, retrasando aquellas que pueden aplazarse, sin superar el presupuesto aceptado. Si alguna nueva obra incorporada necesitara de una aprobación de presupuesto extraordinaria, el Director de Servicios Técnicos se pondrá en contacto con el Departamento de Análisis Financiero para evaluar si es o no factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

### **Gestión de infraestructuras**

Dependiendo del alcance de las obras, el departamento de Servicios Técnicos (SSTT) decide si la obra va a ser gestionada por la empresa de mantenimiento interna o por empresas externas especializadas. En el caso de empresas externas es el propio departamento de Servicios Técnicos junto con el Área de Compras quien realiza las subcontrataciones, cumpliendo con la Política de Compras, y revisa periódicamente (según planificación) su estado hasta que la obra concluye, a fin de verificar la conformidad de las mismas con respecto a los requisitos iniciales planteados.

Las obras asignadas a la empresa interna de mantenimiento son gestionadas por el responsable de las mismas, quien se encarga de establecer las tareas dentro de su personal y verificar que todos los



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Partes de mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al departamento de Servicios Técnicos y después traslada el albarán de las compras realizadas.

### **Gestión no ordinaria de espacios**

Cuando la UEM realiza la planificación de los cursos para las diferentes titulaciones que imparte el Departamento de Coordinación Académica contempla los requisitos necesarios para la asignación de los espacios que se deberán utilizar. Aun así, y con el fin de prestar una formación de calidad, puede surgir la necesidad de contar con espacios durante el curso, no planificados inicialmente pero que han de ser contemplados.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la UEM, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Por ello, la Universidad Europea de Madrid, desarrolla, como muestra la PGC10.2 Asignación de Espacios y Materiales para el Aprendizaje, una sistemática vía intranet, que facilita el proceso a todo el personal de la UEM que necesite de forma extraordinaria un aula, auditorio u espacio docente equivalente.

### **Prestación de servicios**

El Dpto. de Operaciones se ponen en contacto con distintos proveedores para, junto con el Dpto. de Compras y Dpto. Legal, establecer los contratos oportunos. Para la elección de proveedores el Dpto. de Servicios Técnicos(SSTT) y el Dpto. de Operaciones tienen en cuenta el procedimiento establecido por el Dpto. de Compras.

Parte de los servicios son gestionados directamente a través del facility management interno que la UEM tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicio se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas. En cualquier caso, los Directores del Dpto. de Servicios Técnicos (SSTT) y el Dpto. de Operaciones y las empresas subcontratadas firman los contratos de servicio permanente (Jardinería, Seguridad, Restauración, Limpieza...etc.) o bajo petición (Servicio de Autobuses, Catering...etc.). En los contratos figuran las condiciones del servicio y el tiempo de duración del contrato, así como cualquier otra información que se considere conveniente para garantizar la prestación de los servicios conforme a los requisitos especificados.

Los contratos son guardados por el Dpto. Legal, así como cualquier registro que evidencie la prestación de servicio. Estos registros son controlados según el PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental.

Al vencimiento de los contratos es el Dtor. de Servicios Técnicos (SSTT) quien se encarga de evaluar la calidad del Servicio prestado y renovar o cesar el contrato con las empresas implicadas. También puede modificar aquellos anexos que considere necesarios para garantizar una prestación de servicio adecuada y, en consecuencia, la mejora continua de la gestión de servicios.

### **Gestión de incidencias**

Todo el personal de la UEM que detecte una deficiencia en alguno de los recursos con los que la UEM cuenta, puede rellenar un parte de mantenimiento que encuentra en la intranet, con el fin de ponerla en conocimiento de los responsables y subsanarla lo antes posible.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos**

La persona que detecte la incidencia puede cumplimentar el Parte de mantenimiento que se encuentra en la aplicación de Servicios Técnicos en la intranet, el cual será remitido al responsable del servicio de mantenimiento para que lo asigne a sus operarios o comunique a Servicios Técnicos que debe ser una empresa externa especializada la que lo realice.

### **Incidencias informáticas**

El personal de la UEM en este caso, se cumplimenta un Parte de incidencia, en la aplicación correspondiente en la intranet. Esta incidencia es monitorizada permanentemente por el *Help Desk*, quien la prioriza, asigna y resuelve o escala con el fin de solucionar dicha incidencia. En el caso de incidencias urgentes podrá solicitar asistencia en la extensión telefónica asignada.

### **Incidencias en la prestación del servicio**

Las incidencias que puedan surgir durante la Prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Dpto. de Servicios Técnicos (SSTT) y/o el Dpto. de Operaciones solicita a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas.

### **Otras Incidencias en recursos**

Ante incidencias en recursos que no son gestionados por el Departamento de Servicios Técnicos (SSTT), los responsables de departamento serán los que soliciten a empresas especializadas la resolución de las mismas, guardando los albaranes o partes entregados como evidencia del servicio realizado.

### **Evaluación y selección de proveedores**

Todos los proveedores de recursos de la UEM se encuentran en la base de datos que administración emplea para las tareas de facturación. Todos ellos a los que la UEM ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente, son considerados proveedores homologados y deberán ser evaluados por los distintos responsables descritos a lo largo de este procedimiento (Responsable de Compras/ Director del TIC/Director de Servicios Técnicos) periódicamente, en función del vencimiento del contrato/convenio que se tenga establecido. El resto de proveedores se consideran proveedores no homologados. En el caso de los proveedores del Servicio de Biblioteca, la evaluación se realiza conforme a los criterios definidos en su sistema de gestión de calidad interno.

Periódicamente, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados. Si un proveedor produce un incumplimiento en servicio, calidad, precio, entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, este podrá ser eliminado de la lista.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

N/A

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

N/A

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

N/A

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

N/A

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

N/A

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## REGISTROS

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Solicitud de compra		Sistema gestión pedidos
Plan de mantenimiento preventivo	Facility Management)	Archivos Departamento Operaciones
Ficha de mantenimiento	FERROSER	Archivos Departamento Operaciones
Lista de planificación de obras	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Operaciones
Partes de mantenimiento	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Operaciones
Parte de incidencia informática	TIC	Plataforma de Tickets de Incidencias
Lista de proveedores homologados	Administración	Archivos Departamento Compas
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	Biblioteca CRAI	Archivos Departamento Biblioteca CRAI
Registro de facturas de los recursos bibliográficos adquiridos/suscritos para las colecciones de la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Archivos Departamento Biblioteca CRAI
Facturas	Dpto Responsable/ Administración	Archivos Departamento
Contratos y convenios con empresas externas	Dpto. Legal	Archivos Departamento
Planificación de los servicios	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Servicios Técnicos (SSTT)
Informe de seguimiento en servicios	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Servicios Técnicos (SSTT)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### INDICADORES

IND01-PGC 10.1	Nº consultas recibidas a través de "Ask your Personal Librarian", (H3LP)
	Número de incidencias detectadas (mensuales)
IND02-PGC 10.1	Número de Renovaciones de préstamos CRAI
IND03-PGC 10.1	Número de Reservas CRAI
IND04-PGC 10.1	Número visitas a los catálogos BUSCA y DESCUBRE
IND05-PGC 10.1	Número de sesiones realizadas a recursos digitales en suscripción de la Biblioteca

### RESPONSABILIDADES

- **Comité de Dirección:**
  - Aprobación del presente procedimiento.
  - Evaluar y aprobar los presupuestos finales
- **Responsable de SGIC:**
  - Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- **Coordinador de Calidad:**
  - Obtención de información del proceso, incluidos los indicadores establecidos y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés asociados al mismo.
  - Revisar la adecuación del proceso con la realidad, estableciendo acciones de mejora frente a desviaciones potenciales o reales.
  - Comunicar los resultados del proceso a los distintos grupos de interés, obtenidos a partir del seguimiento y medición del sistema.
  - Asegurar que el presente procedimiento es conocido y entendido por todos los que en él participan y que las copias del mismo se controlan según el PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- **Coordinación Académica:**
  - Coordinar la reserva no ordinaria de espacios a través de la intranet.
- **Director de Área no Docente/Decano/Director de Escuela/ Director de Centro/ Director de Programa de Postgrado:**
  - Aprobar las solicitudes de recursos de los departamentos que de ellos dependen.
  - Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a los distintos departamentos y colaborar en la valoración de los mismos con el Dpto. de Análisis Financiero.
- **Responsable Net-uem:**
  - Gestionar la petición de herramientas tecnológicas
- **Responsable de Compras:**
  - Establecer una negociación previa con proveedores no homologados para la obtención de condiciones mejores de calidad/precio.
  - Gestionar la correcta realización de compras de recursos a través del Sistema de Registros y Gestión de pedidos
- **Responsable de medioambiente:**
  - Gestión y medición de aspectos ambientales.
  - Mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2004
  - Evaluar los proveedores de recursos.
- **Director de TIC:**
  - Gestionar las compras de recursos informáticos.
  - Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
  - Coordinar la gestión de incidencias informáticas.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 13 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Dirección de Biblioteca
  - Firmar y aprobar el presupuesto
  - Gestionar los recursos de Biblioteca
- Director de Análisis Financiero:
  - Aprobar la propuesta final de presupuesto.
  - Valorar las solicitudes que están fuera de los presupuestos y elevarlas a la Comisión para su decisión final.
  - Valorar los presupuestos de los distintos departamentos y priorizar las partidas asignadas a cada uno.
- Director del Departamento de SSTT:
  - Gestionar a las distintas actuaciones que realiza la UEM en relación a las infraestructuras y coordinar a su equipo.
  - Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
  - Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de infraestructuras.
  - Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
  - Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de infraestructuras.
- Responsables de Departamentos:
  - Evaluar las necesidades de recursos materiales, infraestructuras y servicios, solicitándolo mediante los cauces establecidos.
  - Planificar el mantenimiento preventivo de sus equipos y supervisar que los mantenimientos externos se realicen correctamente.
- Director Académico de Postgrados:
  - Coordinar y optimizar el calendario de los programas a la disponibilidad de aulas, laboratorios y medios audiovisuales.
  - Coordinar los elementos logísticos tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente junto a Coordinación académica.
- Coordinador de Programa (Asistente):
  - Gestionar la logística de los profesores: llamadas de confirmación previas, gestión de viajes, alojamiento, certificados de asistencia.
  - Gestionar los servicios de hostelería para el programa: desayunos, almuerzos, etc.
  - Coordinar, con el Director de Programa y otros Coordinadores de Programa, la preparación de las aulas y materiales para prácticas.
- Director de Análisis Financiero:
  - Valorar las solicitudes de presupuesto para servicios y aprobar el presupuesto final destinado a servicios.
- Director del departamento de SST/Director de Operaciones:
  - Gestionar las distintas actuaciones que realiza la UEM en relación a la prestación de los servicios establecidos y coordinar a su equipo.
  - Supervisar las contrataciones externas de servicios.
- Departamento de SSTT/Dpto. de Operaciones:
  - Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de servicios.
  - Evaluar sus necesidades de servicios solicitados por los departamentos e incluir en la planificación aquella que considere oportunas en base a los criterios de la organización.
- Departamento Legal:
  - Guardar los contratos y registros generados en la prestación de servicios.

## **ANEXOS**

NA

