


 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

Contenido

OBJETO	2
ALCANCE	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO	10
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	10
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	10
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	10
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	10
Escuela de Doctorado e Investigación.....	10
REGISTROS (evidencias).....	10
INDICADORES	11
RESPONSABILIDADES.....	11
ANEXOS.....	13

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
08	28/04/2021	Actualización contenido y directora de Calidad y Compliance Académico	Todas
Aprobado por:  Olga Castelao Directora de la Unidad de Calidad y Compliance académico Fecha: 28/04/2021		Aprobado por:  Eva Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 28/04/2021	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 28/04/2021	

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Universidad Europea de Madrid 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 Universidad 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.

ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad emplea, así como gestionar la adecuación de los servicios y de los aspectos ambientales en todas las titulaciones que ofrece la Universidad 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.
- Guía SISCAL madri+d. Certificación de Sistemas Internos de Calidad.
- Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la Universidad.
- Sistema de gestión de Biblioteca CRAI
- 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 para 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 Universidad. 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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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 Universidad 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).
- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la Universidad, 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 y Compliance académico 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 PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés y tras su análisis determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la Universidad a las necesidades de los clientes y usuarios.

Finalmente, la Universidad rinde cuenta a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el PGC 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas.

Planificación de bienes y servicios

Anualmente, la Universidad 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/as Director/a de Programa de Postgrado quienes deciden si lo incluyen en la Propuesta Presupuestaria.

Cada departamento (Docentes y No Docentes) proporciona al Departamento 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/as. Finalmente se añade el presupuesto destinado a gastos.

El Director/a de Análisis Financiero elabora la propuesta final de presupuesto y la envía al Vicerrectorado de 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 Departamento de Operaciones, identifican los servicios que la Universidad 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 Universidad.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

El presupuesto final que se aprueba para la Universidad Europea de Madrid 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 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.
- 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.

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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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.

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
Inferior a 20.000€ (o el equivalente en moneda local)	<ul style="list-style-type: none"> - Necesario presentar 1 presupuesto al dpto. de Compras (autoservicio). -El proveedor gestionará directamente el alta en nuestro portal de proveedores en el sistema Oracle. 	Senior Manager	Sistema de gestión de pedidos de Oracle.
Igual o superior a 20.000€ hasta 100.000 € (o el equivalente en moneda local)	<p>Dos posibilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentar de 1 a 3 presupuestos al dpto. de Compras. En el caso en el que únicamente se presente 1 o 2 presupuestos, Compras tendrá la opción de aportar más alternativas para su comparación. Si el proveedor o fabricante es único en el mercado, es necesario una justificación, que se incluirá en la solicitud de compra junto al presupuesto. -La solicitud de compra se enviará directamente al dpto. de Compras sin presupuestos previos, pero con todas las especificaciones del producto o servicio, para su gestión completa. 	EXCOM	
Superior de 100.000€ (o el equivalente en moneda local)	La solicitud de compra se enviará al dpto. de Compras para su negociación, incluyendo las especificaciones técnicas.	CFO Y CEO	<ul style="list-style-type: none"> -Pliego de petición de oferta -Carta de Adjudicación -Sistema de Gestión de pedidos Oracle

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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
Inferior a 20.000€ (o el equivalente en moneda local)	Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> · Selección y Evaluación de proveedores · Negociación · Envío de email de confirmación al proveedor -Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos) Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos por parte del dpto. solicitante	Senior Manager	Pliego de negociación Plantilla Carta de
Igual o superior a 20.000€ hasta 100.000 € (o el equivalente en moneda local)	Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases <ul style="list-style-type: none"> · Selección y Evaluación de proveedores · Negociación · Carta de Adjudicación o Email de confirmación al proveedor - Realización del contrato por parte del dpto.Legal -Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos) -Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos	EXCOM	Adjudicación o Email de confirmación al proveedor Sistema de Gestión de pedidos
Superior de 100.000€ (o el equivalente en moneda local)	Concurso / Licitación por parte del dpto. de Compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> -Selección y Evaluación de proveedores -Pliego de negociación -Carta de Adjudicación o Email de confirmación al proveedor - Realización del contrato por parte del dpto.Legal -Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos) - Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos	CFO Y CEO	

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 Universidad para posibles auditorías.

Pedidos

Es responsabilidad del área que realiza la compra introducir en el sistema de gestión de solicitudes 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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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.

c. Recursos bibliográficos externos a la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de Biblioteca CRAI.

La autorización corresponde al departamento de compras para poder gestionar las adquisiciones del 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/a/Director/a de Escuela/Director/a 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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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 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 Universidad 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 Universidad, 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 Departamento 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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

el Departamento 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 Departamento de Servicios Técnicos (SSTT) y el Departamento 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 Departamento Legal, así como cualquier registro que evidencie la prestación de servicio. Estos registros son controlados según el PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental.

Al vencimiento de los contratos es el Director/a 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 Universidad que detecte una deficiencia en alguno de los recursos con los que la Universidad 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.

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 Departamento 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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

Evaluación y selección de proveedores

Todos los proveedores de recursos de la Universidad 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/a del TIC/Director/a de Servicios Técnicos) periódicamente, en función del vencimiento del contrato/convenio que se tenga establecido. El resto de proveedores se consideran proveedores no homologados. La evaluación y selección de proveedores de Biblioteca CRAI es realizada por el departamento de Compras con el asesoramiento de Biblioteca CRAI.

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

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	UBICACIÓN
Solicitud de compra		Sistema gestión pedidos
Plan de mantenimiento preventivo	Facility Management)	Archivos Departamento Operaciones
Ficha de mantenimiento	CBRE	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 Compras

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	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)

INDICADORES

IND01-PGC 10.1	Número de descargas de documentos digitales
IND02-PGC 10.1	Número de sesiones en (visitas realizadas a) la página web de la Biblioteca CRAI
IND03-PGC 10.1	Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI
IND04-PGC 10.1	Número de sesiones de formación (talleres) realizados por la Biblioteca CRAI
IND05-PGC 10.1	Número de asistentes a la formación de la Biblioteca CRAI en competencias informacionales

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/a de Área no Docente/Decano/Director/a de Escuela/ Director/a de Centro/ Director/a 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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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/a de TIC:

Gestionar las compras de recursos informáticos.

Evaluar los proveedores de recursos informáticos.

Coordinar la gestión de incidencias informáticas.

Dirección de Biblioteca CRAI:

Gestionar los recursos de Biblioteca CRAI

Director/a 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/a del Departamento de SST:

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/a 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/a 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/a 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/a 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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 13
	PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 08

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

