



| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |
| | | |

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS
CONTRATADOS**


| 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 gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-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. | 3 |
| 5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO..... | 4 |
| 6.- ÁREAS INVOLUCRADAS..... | 4 |
| 7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. | 4 |
| 8.- CONCEPTOS. | 4 |
| 9.- PROCEDIMIENTO..... | 5 |
| 10.- DIAGRAMA DE FLUJO | 7 |
| 11.- REGISTROS | 8 |
| 12.- ANEXOS | 9 |

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-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.

Para el buen funcionamiento de la Universidad son necesarias la realización de labores para el mantenimiento de instalaciones y equipos, limpieza, logística, seguridad, correo, etc... Algunas de éstas son llevadas a cabo por personal de la propia Universidad, pero otras se encuentran externalizadas y, por lo tanto, realizadas por empresas ajenas a la misma.

El Proceso de gestión y supervisión de servicios contratados (contratas), se basa por tanto en la vigilancia y control de las actividades realizadas por las empresas adjudicatarias, y de que éstas se ajusten a las condiciones estipuladas en los pliegos de condiciones de prestación de los servicios.

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Controlar y supervisar todas las empresas adjudicatarias de aquellos servicios contratados por la Universidad de Córdoba.


El indicador que medirá este proceso, será el número de reclamaciones de los clientes. La media de todas las reclamaciones efectuadas en todos los edificios y/o centros no debe superar en una en el periodo establecido.

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

El Proceso de gestión y supervisión de servicios contratados (contratas) es aplicable o involucra a las empresas adjudicatarias de servicios contratados por la Universidad y al personal de conserjería.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |
| | | |

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a toda la Comunidad Universitaria, que es en definitiva quien se beneficia de esta supervisión:

- P.D.I.
- Alumnos
- P.A.S.
- Otros usuarios

Proveedores:

- Empresas adjudicatarias de servicios contratados.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.


Las áreas a las que afecta este proceso, son al área de servicios generales/conserjerías de todos los centros y/o edificios, a las empresas adjudicatarias de servicios contratados y a clientes internos y externos.

7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Guía de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00).
- Manual del Proceso y Procedimiento Gestión y supervisión de servicios contratados (contratas) de la Universidad de Córdoba (SER-N5-03-M).
- 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.

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

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |
| | | |

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. El Proceso comienza con el inicio de la actividad en el centro y/o edificio de la empresa adjudicataria del servicio.

Comprobaremos si obra en nuestro poder el pliego de condiciones o normativa que regule la actividad.

2. En el caso de que no dispongamos de este pliego de condiciones o normativa, se hará petición del mismo al administrador del centro y/o edificio o al servicio de contratación de la Universidad.
3. Una vez comprobado que sí disponemos del anterior pliego de condiciones o de normativa, se procederá a la supervisión periódica en cuanto al cumplimiento de horarios, realización de trabajos, personal asignado... etc, controlando en todo momento si se cumplen todas las condiciones del mismo.
4. Si la realización de las labores ha sido satisfactoria, se procede a la firma mensual del visto bueno (o elaboración de informe).
5. Ficha del Indicador
6. La actividad de la empresa finalizará por el vencimiento del contrato y con el informe al Servicio de contratación (favorable o desfavorable) para su renovación.
7. Si se incumplieran alguna de las cláusulas del pliego de condiciones, procederemos a investigar las causas y al apercibimiento verbal al personal de la empresa.

Comprobamos si se han subsanado las deficiencias observadas. En caso afirmativo volveremos al punto 4 de este manual.


8. En el caso que se sigan incumplimiento las condiciones del pliego, procederemos a la comunicación de las incidencias al encargado o

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |

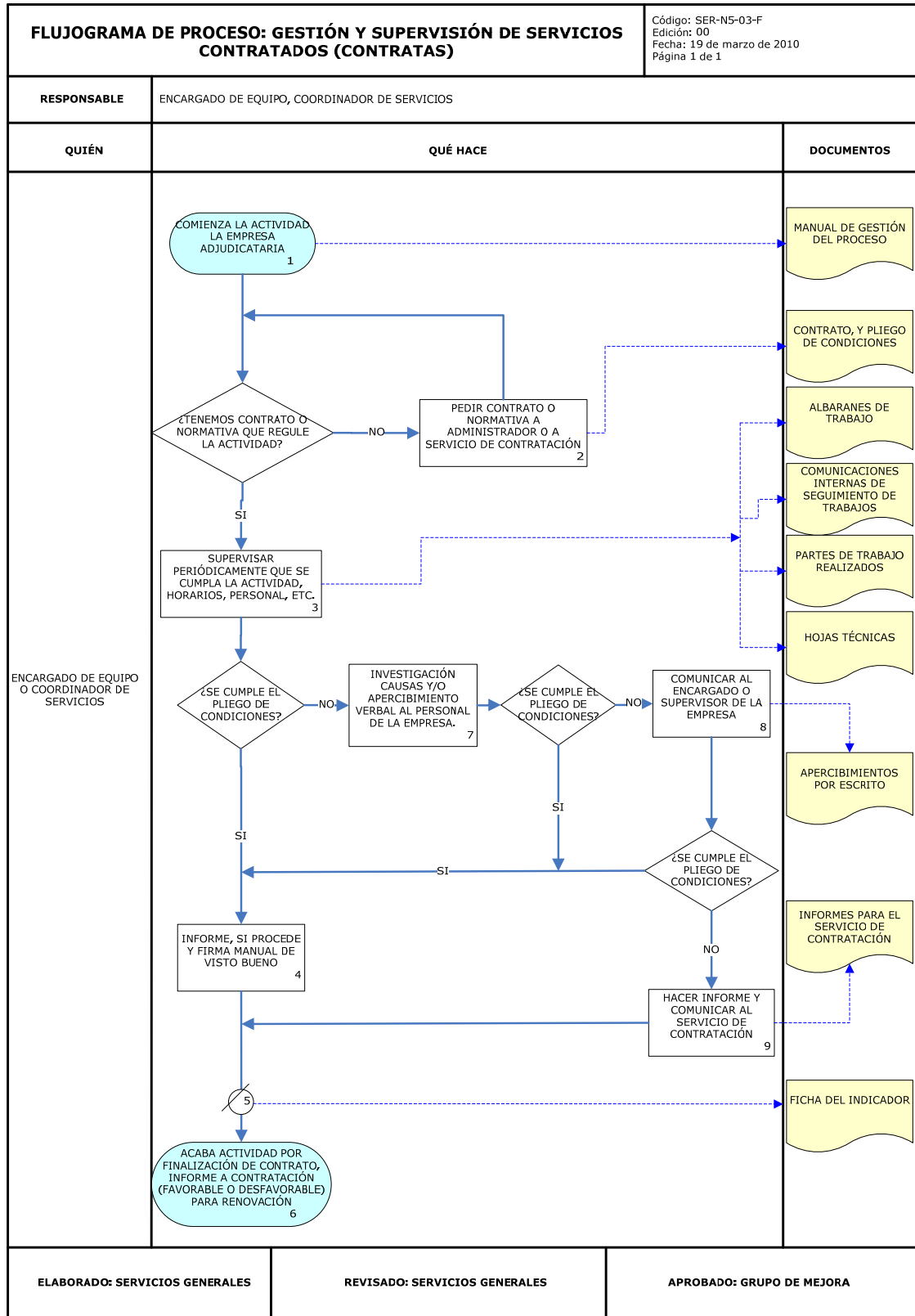
superior de la empresa contratada.


Si después del apercibimiento a la empresa se subsanan las deficiencias, nos remitiremos al punto 4 del manual.

9. Si se observa que la respuesta de la empresa es insatisfactoria, se procederá a la elaboración de un informe, que se enviará al Servicio de Contratación del Rectorado. Pasamos al punto 6.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Título: Manual de Procesos y Procedimientos de gestión y supervisión de servicios contratados Servicio/Unidad: Servicios Generales | Fecha: 11/02/2010 Edición: 00 |
| | | COD: SER-N5-03-M COPIA AUTORIZADA |
| | | Aprobado por: Grupo de Mejora |
| | | |

11.- REGISTROS

| Registro | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|----------------------|------------------------|
| SER-N5-03-E01: Manual de gestión del proceso | Papel | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E02: Contrato y pliego de condiciones | Papel | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E03: Albaranes de trabajo | Papel | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E04: Informes mensuales de actividad | Papel | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E05: Informes para el Servicio de Contratación | Papel/ Informático | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E06: Comunicaciones internas de seguimiento de trabajos | Papel/ Informático | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E07: Control de presencia | Papel/ Informático | Servicios Generales | Ilimitado |
| SER-N5-03-E08: Ficha de indicadores | Papel/ Informático | Servicios Generales | Ilimitado |

