



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA
ENERGÉTICA**

Procedimiento 406-P14-02

Gestión de suministradores (SGS)

**Consolidado el 13-11-2019
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS
en fecha: 09/01/2020 12:04**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización
- 4) 406-S04-02 - Servicio de mantenimiento general
- 5) 406-S05-02 - Servicio de mantenimiento de ascensores
- 6) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-14-T01: Seguimiento de los contratos de mantenimiento de los suministradores adjudicados
- 2) Operacional: 406-14-T02: Gestionar la devolución de garantías de los contratos realizados desde el área.
- 3) Operacional: 406-14-T03: Seguimiento de los contratos adjudicados a suministradores (obras, servicios, suministros, proyectos)

Introducción

El proceso de Gestión de suministradores regula las relaciones con los suministradores y proveedores externos con el objeto de garantizar la provisión del servicios sin interrupciones y con la calidad acordado en las contrataciones entre la Universidad y los suministradores.

Objeto y Alcance

La Gestión de Suministradores tiene como objetivo principal gestionar las relaciones con los suministradores para garantizar la provisión sin interrupciones de servicios de calidad.

Empieza: Con estudio de necesidades de los servicios de IMEE. Solicitud de nuevos servicios. Solicitud de cambios.

Incluye: Implementación y ejecución de las políticas acordadas. Desarrollo, negociación y acuerdo de los contratos según la normativa de contratación vigente. Gestión de los rendimientos y planes de mejora. Revisión de los contratos, renovación y terminación.

Termina: Cuando las necesidades que conllevaron a mantener una relación con los

proveedores desaparecen. Con la finalización del contrato y/o acuerdo.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
- SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
- IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
- Proveedor del servicio: Organización/área que gestiona y proporciona uno o varios servicios a la comunidad universitaria.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre el proveedor de servicios de infraestructuras (IMEE) y los usuarios/clientes (comunidad universitaria)
- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso externalizado y centralizado en las dependencias del área de IMEE). Punto centralizado de recogida de todas las solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos desde el área de IMEE, a través de la aplicación corporativa de la UPO.
- Solicitud/Petición de servicio: Solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
- Incidencia: Interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de la configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.
- Problema: Causa raíz de una o más incidencias.
- Cambio: Acción específica y planificada que alterará o tendrá un efecto sobre los servicios o las infraestructuras de las instalaciones de la UPO. En general, cualquier adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de la configuración (CI).
- CI: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO. Los CI deben tener documentado las relaciones con los demás CI, a través del sistema de planimetría del área.

Normativa y documentación referenciada

- UNE-EN ISO:50001, requisitos de un sistema de gestión de la energía.
- UNE ISO:20000, requisitos de un sistema de gestión del servicio.
- UNE 216501, Auditorías energéticas.
- Plan Estratégico de la UPO 2014-2016.
- Políticas de gestión del servicio:
(<https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).
- La Política y Objetivos de Calidad de la universidad.
- Carta de Servicios de IMEE.
- Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.
- LCSP, Ley de Contrato del Sector Público vigente.

Información para otras Autoridades de gestión

-Seguimiento de los contratos vigentes de mantenimiento correspondientes al área.

- Informe de devolución de garantías si procede.

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) La Dirección del área de IMEE junto con la Dirección de la UPO, definirán las políticas de relaciones y contratación de servicios de suministradores externos. (terceros).

Se tendrán en cuenta datos de confidencialidad, LOPD, LCSP, Normativas a cumplir, Presupuestos.

2) En esta fase del proyecto, se establecen relaciones con los suministradores de servicios, obras y suministros, a través de foros, entrevistas, jornadas de formación.

Se dan de alta en la Base de datos de Suministradores de la universidad a través de contabilidad.

3) Acto seguido ante la demanda de servicios, obras y suministros, se realiza una evaluación de los servicios y soluciones ofertadas.

Se valorará las certificaciones que presenten las empresas en temas de calidad.

4) Se procede a su categorización y se actualizan la BD de suministradores y de contratos realizados con la UPO.

5) Esta fase se inicia a petición de la contratación de servicios, obras y suministros, conforme manda la LCSP (procedimientos abiertos y otras modalidades de contratación).

El procedimiento está establecido por el área de Contratación y patrimonio de la UPO.

Una vez finalizado la adjudicación a los suministradores se actualiza la SCD.

Se relaciona con el proceso de gestión del presupuesto y contabilidad de servicios de IMEE.

6) Durante esta fase se realizan los seguimientos de supervisión de los servicios, obras o productos contratados a los suministradores. (reuniones periódicas, informes de seguimiento, N/C)

7) En el caso de servicios se puede prorrogar estos si procede conforme a la LCSP.

Documentación y modelos

Los documentos relacionados con la LCSP, están en el área de contratación

Hay documentos de seguimiento de los expedientes menores. (se adjuntan algunos modelos)

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) Informe técnico
- 2) Contrato menor
- 3) Devolución de garantía
- 4) Política de Terceros
- 5) Expediente
- 6) Acta de recepción

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

2627201911131037.pdf

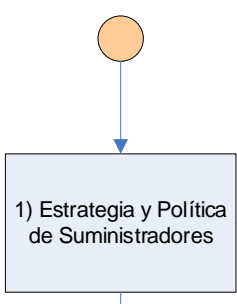

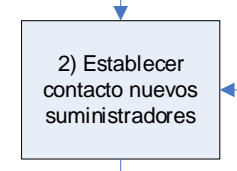
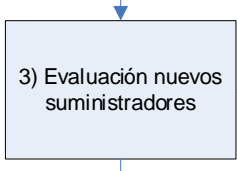
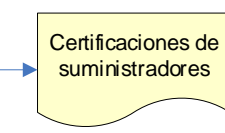
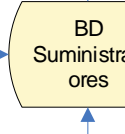
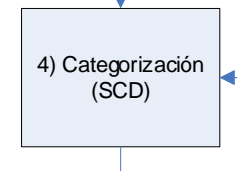
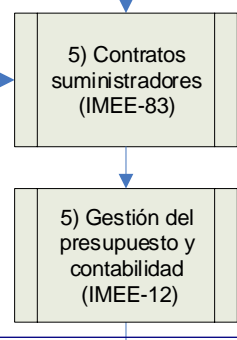
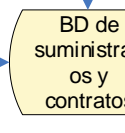
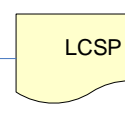
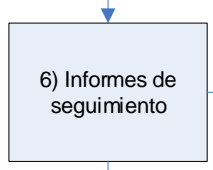
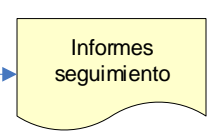
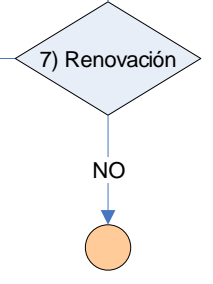
Indicadores asociados

- 1) IND_IMEE-13_01: Porcentaje de satisfacción de los clientes/usuarios y suministradores

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P14: SUMINISTRADORES, EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS, CONTRATACIÓN

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Estrategia y Política de Suministradores</p>	 <p>Política de terceros de IMEE</p>				<p>1) La Dirección de IMEE junto con la Dirección de la UPO, definirán las políticas de relaciones y contratación de servicios de suministradores externos. (terceros).</p> <p>Se tendrán en cuenta datos de confidencialidad, LOPD, LCSP, Normativas a cumplir, Presupuestos.</p>	- DOC_IMEE_PolíticaTerceros.doc
 <p>2) Establecer contacto nuevos suministradores</p>					<p>2) En esta fase del proyecto, se establecen relaciones con los suministradores de servicios, obras y suministros, a través de foros, entrevistas, jornadas de formación.</p> <p>Se dan de alta en la Base de datos de Suministradores en contabilidad.</p>	- Registro de suministradores
 <p>3) Evaluación nuevos suministradores</p>	 <p>Certificaciones de suministradores</p>			 <p>BD Suministradores</p>	<p>3) Acto seguido ante la demanda de servicios, obras y suministros, se realiza una evaluación de los servicios y soluciones ofertadas.</p> <p>Se valorará las certificaciones que presenten las empresas en temas de calidad.</p>	- Registro suministradores
 <p>4) Categorización (SCD)</p>					<p>4) Se procede a su categorización y se actualizan la BD de suministradores y de contratos realizados con la UPO.</p>	- Registro suministradores Y CONTRATOS (SCD)
 <p>5) Contratos suministradores (IMEE-83) 5) Gestión del presupuesto y contabilidad (IMEE-12)</p>				 <p>BD de suministradores y contratos</p>  <p>LCSP</p>	<p>5) Esta fase se inicia a petición de la contratación de servicios, obras y suministros, conforme manda la LCSP (procedimientos abiertos, y otros sistemas de contratación vigentes). El procedimiento está establecido por el área de Contratación y Patrimonio de la UPO. Una vez finalizado la adjudicación a los suministradores se actualiza la SCD. Se relaciona con el proceso de gestión del presupuesto y contabilidad de servicios de IMEE.</p>	
 <p>6) Informes de seguimiento</p>	 <p>Informes seguimiento</p>				<p>6) Durante esta fase se realizan los seguimientos de supervisión de los servicios, obras o productos contratados a los suministradores. (reuniones periódicas, informes de seguimiento, N/C)</p>	- Informes seguimiento. - N/C
 <p>7) Renovación</p> <p>NO</p>					<p>7) En el caso de servicios se puede prorrogar estos si procede conforme a la LCSP.</p>	