



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## GESTIÓN DE INVERSIÓN Y SERVICIOS EN EL PATRIMONIO INMOBILIARIO

**Máster Universitario en Gestión  
Integral de Inmuebles y Servicios en el  
Patrimonio Arquitectónico**

**Universidad de Alcalá**

**Curso Académico 2017/2018**

**Único – 1º Cuatrimestre**

## GUÍA DOCENTE

Denominación	<b>Gestión de Inversión y Servicios en el Patrimonio Inmobiliario</b>
Código:	<b>202293</b>
Titulación en la que se imparte:	<b>Máster Universitario en Gestión Integral de Inmuebles y Servicios en el Patrimonio Arquitectónico</b>
Departamento y Área de Conocimiento:	<b>Arquitectura, Área de Construcciones Arquitectónicas.</b>
Carácter:	<b>Obligatoria</b>
Créditos ECTS:	<b>12</b>
Curso y cuatrimestre:	<b>Curso Único, Primer Cuatrimestre</b>
Profesorado:	Fernando J. Rodríguez Fabian Ignacio Delgado Conde
Horario de Tutoría:	<b>Viernes de 16.00 a 17.00 h</b>
Idioma en el que se imparte:	Español

### 1. PRESENTACIÓN

Para entender el desarrollo temático de esta asignatura, es necesario que pensemos en la gran variedad de servicios y operaciones de manteniendo que hoy en día se necesitan prestarle a un edificio, para que pueda desarrollar su actividad productiva principal, sin que se produzcan interrupciones y con las máximas condiciones seguridad en su explotación.

La complejidad de estos servicios junto con importante porcentaje del coste de explotación que representan dentro del presupuesto de una empresa en la actualidad, hace necesario que, desde el ámbito universitario, se de aporten los conocimientos y la formación necesaria para un profesional de esta rama de la gestione está complejidad de conceptos y sus costes.

Por lo tanto, las áreas de actuación de esta asignatura van a estar relacionada con los conocimientos y conceptos que permitan realizar el análisis necesario para evaluar las prestaciones necesarias que el edificio tiene debe de tener para poder servir al proceso productivo de la empresa, buscando minimizar sus costes de explotación y aprovechar al máximo las características funcionales del propio edificio.

Como resumen, con esta asignatura vamos a intentar formar a profesionales capaces de dirigir y gestionar el día a día de un edificio como contenedor de un proceso de producción, y que las condiciones para mantener sus prestaciones requeridas, que se hagan con el mejor resultado posible y siempre con el menor coste.

Las herramientas que vamos a desarrollar a lo largo de los contenidos teóricos son:

- Procedimientos de análisis y estudio de procesos de trabajo para buscar los servicios necesarios a prestar en la gestión de un edificio.
- Métodos de trabajo para análisis económicos y su control dentro de un proyecto de explotación de un edificio.
- Sistemas de planificación y control de los equipos humanos necesarios en la prestación de servicios y mantenimientos del edificio
- Sistemas de control y seguimiento presupuestario de los servicios y los mantenimientos durante las fases estratégicas y de explotación de la empresa.

### **Prerrequisitos y Recomendaciones:**

El Alumno, para poder seguir el sistema de aprendizaje desarrollado en esta asignatura, deberá de contar con conocimientos en los siguientes aspectos:

Elementos constructivos básicos y las instalaciones de los edificios, métodos de organización y gestión de procesos de trabajo, técnicas presupuestarias y de control económico.

## **1 PRESENTATION**

To understand the thematic development of this subject, it is necessary to consider the wide variety of services and operations of maintaining of the facilities, that today are necessary to put on service a building, so that it can develop its productive activity, without that outages and with the best safety in exploitation conditions.

The difficulty of these services and the high cost of facilities within the of building exploitation budget, today, is necessary from the University level, is of provide the knowledge and the necessary training for a professional of this branch of managemnet.

Therefore the areas of action of this subject will be related to knowledge and concepts that enable the analysis needed to evaluate the performance that the building has should have to serve the production process of the company, seeking to minimize its operating costs and take advantage of the functional characteristics of the building itself.

As last, with this subject we will try to teach to the professionals that they will be able managing the day to day of a building as a container for a production process, and conditions to maintain their required performance, they can get the best possible result and always with the lowest cost.

The tools that we are going to develop over in this subject, are:

- analysis and study of workflow procedures to find the precise data needed to be able to understand and evaluate the way of working the building.
- working methods and systematization of the information in his analysis during all the life cycle of the building.

- Economic and budget analysis and its control within the field of a commissioning manager
- planning the protocols of the control systems of the building, in order to analyze and to avoid the risks inherent in its way of work.
- Systematization of the control and budget monitoring of strategic data during the management and exploitation of the building.

### **Prerequisites and recommendations:**

The student, to follow this course, will need to have knowledge in the following areas:

- Subjects of building parts and its facilities,
- Subjects of methods of estimate budget and economic control.

## **2. COMPETENCIAS**

Competencias Básicas y Generales:

1. Capacidad para planificar y desarrollar la Gestión Integral de un Bien Patrimonial, de forma profesional y multidisciplinar.
2. Aptitud para poder integrar los diferentes planos y técnicas de mantenimiento necesarias para poder configurar la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
3. Desarrollar la creatividad y los conocimientos para poder desarrollar una labor de investigación en la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
4. Práctica en la aplicación de los conocimientos adquiridos para la resolución de problemas concretos de la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
5. Capacidad de análisis lógicos a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos y su integración para buscar soluciones correctas a problemas complejos de la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
6. Desarrollar esquemas complejos de presentaciones y exposiciones para transmitir los resultados de los análisis y sus soluciones propuestas a problemas concretos la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
7. Autonomía para poder desollar su propio camino de formación continua en las técnica la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.

Competencias Transversales:

1. Capacidad para exponer, defender y debatir sus ideas y propuestas de trabajo tanto en equipo como de forma individualizada.
2. Flexibilidad para adaptar sus conocimientos y soluciones dentro de equipos multidisciplinares.

3. Desarrollar y uso técnicas de liderazgo de equipos multidisciplinares trabajando en la aplicación de soluciones concretas dentro de la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico.
4. Adquirir su formación manteniendo como valores básicos el respeto a la disparidad de las personas y no discriminación por razones de sexo, creencias religiosas o ideología, presidiendo en todo momento de su aprendizaje los valores propios de la cultura de la paz, la accesibilidad universal y los valores democráticos. .

#### Competencias específicas:

1. Aprendizaje de las técnicas básicas de negociación de Recursos Humanos. La evaluación de esta competencia se efectuará a través de las correcciones de las prácticas de la asignatura, efectuadas por todo el grupo en su puesta en común.
2. Conocimientos sobre la legislación laboral sobre contrataciones y subcontrataciones. La evaluación de esta competencia se efectuará a través del trabajo de prácticas desarrollado por el alumno en grupo, correspondiente a esta parte del temario. .
3. Conocimientos básicos de contabilidad oficial y fiscalidad aplicados a la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico. La evaluación de esta competencia se efectuará en los controles de avance del alumno dentro de la evaluación continua.
4. Técnicas de control y desarrollo presupuestario, sus variantes y comparativas. La evaluación de esta competencia se efectuará en los controles de avance del alumno dentro de la evaluación continua.
5. Análisis de estudios de equilibrio entre coste y calidad en los proyectos de servicios la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico. La evaluación de esta competencia se efectuará a través del trabajo de prácticas desarrollado por el alumno en grupo, correspondiente a esta parte del temario.
6. Capacidad para redactar informes de la ejecución y desarrollo de los planes de la Gestión integral del Patrimonio arquitectónico. La evaluación de esta competencia se efectuará a través del trabajo de prácticas desarrollado por el alumno en grupo, correspondiente a esta parte del temario. .

### 3. CONTENIDOS

Bloques de contenido	Total de clases, créditos u horas
<p><b>BLOQUE 1. La Gestión de los Servicios en el caso del Patrimonio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Facility Management. Concepto de Servicio dentro del patrimonio.</li> <li>• Clasificación y catálogo de los servicios</li> <li>• Definición del servicio de mantenimiento y su clasificación.</li> <li>• Definición de acuerdo de nivel de servicio y sus indicadores.</li> <li>• La gestión de proyectos. El ciclo de vida en las intervenciones del Patrimonio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 horas de carácter teórico</li> <li>• 16 horas de práctica</li> <li>• 2 horas de sesiones de exposición de casos prácticos</li> <li>• 2 horas sesiones de exposición de trabajos conjuntos</li> </ul>
<p><b>BLOQUE 2. Gestión de Inversiones y Gasto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de la gestión de espacios</li> <li>• Análisis de balances.</li> <li>• Modelo de gestión de costes.</li> <li>• Inversiones. Operaciones básicas.</li> <li>• Análisis y costes de las inversiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 horas de carácter teórico</li> <li>• 16 horas de práctica</li> <li>• 2 horas de sesiones de exposición de casos prácticos</li> <li>• 2 horas sesiones de exposición de trabajos conjuntos</li> </ul>
<p><b>BLOQUE 3. Gestión de la Contratación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contratación de los Servicios. Modelos y Clasificación.</li> <li>• Procesos de compra. Estudios de mercado</li> <li>• Aspectos jurídicos de la Contratación. Pliego Técnico para un contrato de Servicios.</li> <li>• El formato del acuerdo. Sistemas de negociación.</li> <li>• Sistemas de calidad. Auditorias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 horas de carácter teórico</li> <li>• 17 horas de práctica</li> <li>• 1 hora de sesiones de exposición de casos prácticos</li> <li>• 2 horas sesiones de exposición de trabajos conjuntos</li> </ul>

## Cronograma

Semana / Sesión	Contenido
01 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las funciones del Facility Management y su gestión de los servicios de Soporte. Su aplicación al patrimonio cultural.</li> </ul>
02 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los servicios de Soporte de la actividad, así como su división lógica en clases y sus categorías, en función de los campos de actuación.</li> </ul>
03 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los servicios de mantenimiento, y su clasificación en función de su tipología</li> </ul>
04 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los factores que componen un servicio para poder buscar los acuerdos de nivel del servicio y valorar sus indicadores.</li> </ul>
05 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar las distintas áreas en las que se tiene que gestionar un proyecto de FM, su implicación y valoración a lo largo de su ciclo de vida.</li> </ul>
06 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación y Planificación en la gestión de espacios y su control de costes.</li> </ul>
07 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio básico de contabilidad oficial</li> </ul>
08 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio básico del resultado económico contable.</li> </ul>
09 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar los costes de inversión, dentro del campo de los servicios</li> </ul>
10 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación presupuestaria, de inversión y su control</li> </ul>
11 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la necesidad de planificar el servicio para su contratación</li> </ul>
12 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a dimensionar equipos y su comparativa de productividad y eficacia.</li> </ul>
13 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La redacción del Pliego Técnico del contrato y su perfeccionamiento.</li> </ul>
14 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a evaluar los ANS y su utilización tanto en la negociación del contrato como en su posterior control a través de los KPIs</li> </ul>
15 <sup>a</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los sistemas de mejora continua y su aplicación. Introducción a las auditorías de calidad.</li> </ul>

## 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

### 4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas presenciales:	Clases de carácter teórico : 35 h Clases prácticas:49 h Sesiones de exposición de casos prácticos:5 h Sesiones de exposición de trabajos conjuntos: 6 h  Total presenciales 95 h
Número de horas del trabajo propio del estudiante:	Estudio teóricos : 20 h Trabajos en grupo: 110 h Trabajos individuales: 74 h  Total no presenciales 204 h
Total horas	Total 299 h

### 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

Clases de carácter teórico	Clases de carácter teórico, combinando los procesos de charla magistral, con conferencias por especialistas, en las que el profesor/ponente explica los contenidos del programa para que el alumno adquiera y comprenda los conocimientos básicos de la asignatura, y posterior realización de debate respecto de los contenidos recibidos, al efecto de fijar los procesos conceptuales.
Clases prácticas	Clases prácticas, donde se desarrollan y aplican los conocimientos teóricos adquiridos a través de la aplicación de los conceptos a la resolución de problemas y casos prácticos, así como el estudio y análisis de casos y situaciones reales.
Sesiones de exposición de casos prácticos	Sesiones donde se expondrán las labores encomendadas, los procesos a seguir, y la aplicación de la metodología de investigación a realizar, así como el seguimiento de la evolución del trabajo realizado, bajo la tutoración de los profesores



Sesiones de exposición de trabajos conjuntos	Sesiones donde se expondrán las labores y trabajos encomendados al grupo el análisis de las conclusiones de la práctica realizada, en tutorización con los profesores
Actividades especiales	Visita de edificios , instalaciones, exposiciones, conferencias, etc

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación

Los sistemas de evaluación en esta asignatura serán dos:

- **Evaluación continua**, sistema que se recomienda al alumno escoger, y por lo tanto el sistema por defecto que se utilizará para evaluarle.
- Los alumnos podrán optar, voluntariamente, a salirse del modelo de evaluación continua, solicitando por escrito al Director del Máster, la exclusión del mismo y su deseo de ir a la evaluación final. Para ello el alumno deberá entregar en la Secretaría de la Dirección de la Escuela, dentro de las dos primeras semanas de curso, la correspondiente solicitud, exponiendo las razones que le impiden el seguimiento normal del curso. Caso de no realizarlo en dicho plazo se considerará integrado en la evaluación de forma continua. Si en el plazo de 15 días no se ha recibido contestación se entenderá aceptada la solicitud.
- Este sistema de evaluación está basado en la adquisición paulatina, durante el tiempo lectivo de esta asignatura, por parte del alumno, de las competencias requeridas a través del trabajo continuo y el seguimiento completo del curso junto con el desarrollo de los distintos ejercicios propuestos en las clases prácticas.

Para participar de este método de evaluación, el alumno deberá cumplir todas las siguientes pautas:

- Asistencia a todas las clases. Se admitirán un máximo de tres faltas a clase de forma injustificada
- Asistencia y participación activa en esta parte de las clases prácticas.
- Entrega de todas los ejercicios y prácticas completas del curso, a desarrollar en horario fuera de clase. Para la calificación de estos trabajos prácticos es necesario entregar cada uno de ellos en las fechas señaladas en la programación del curso que se le entregará a los alumnos. En el supuesto de entregar alguna de estas prácticas fuera del plazo de la fecha señalada, está práctica será corregida junto con el trabajo desarrollado con la entrega final de prácticas.

- Presentación y defensa de sus trabajos de prácticas, en las fechas señaladas al comienzo del curso. Si el alumno no asiste y realiza alguna de estas presentaciones perderá su derecho a la evaluación continua.
- Realización de una prueba de aprovechamiento que se fundamentará en la resolución, o presentación de un ejercicio práctico realizado en un tiempo limitado.

Los Criterios de evaluación que se van a usar en este sistema serán:

- Desarrollo de elementos en la planificación de técnicas de información y análisis de riesgos
- Claridad de ideas básicas en la planificación estratégica de las transferencias de riesgo en un edificio en explotación.
- Claridad de análisis ante la necesidad prever y gestionar un sistema o de información durante la explotación de un edificio.
- Interés en las aplicaciones prácticas de los sistemas de trabajo que se muestran en la asignatura.
- Claridad de exposición para defender públicamente sus programas y métodos de desarrollar los trabajos.
- Capacidad de generar métodos analíticos de control financiero y presupuestario en la gestión y transmisión de riesgo de un edificio.

El procedimiento de evaluación será:

- Primera fase de Evaluación. La evaluación de la evolución del aprendizaje en conocimientos y competencias a través del seguimiento activo de las sesiones, la participación en las mismas, así como la correcta resolución de las distintas preguntas y ejercicios que han de ser realizados por el alumno en el seguimiento de las distintas sesiones impartidas en esta asignatura. Este criterio de evaluación, vale el 60 % de la nota final.
- Segunda fase de Evaluación. La evaluación del trabajo realizado durante el curso, a través de los controles de evolución de los conocimientos y las competencias, realizados por las presentaciones de la totalidad de los trabajos prácticos desarrollados durante el curso. Este criterio de evaluación, vale el 40% de la nota final.
- En caso de no superar con éxito el proceso de evaluación continua, el alumno deberá presentarse al examen de la convocatoria extraordinaria, para mejorar su calificación global y superar así el nivel mínimo de calificación establecido en la evaluación de los conocimientos y competencias aprendidas.

- **Abandono de la Evaluación continua.** Si el alumno no cumpliera con todas las condiciones de la Evaluación continua, por haber faltado a más de tres clases de forma injustificada o a más de dos sesiones de presentaciones y defensas de los trabajos de prácticas, también sin justificar, queda excluido de la evaluación continua, teniendo como única oportunidad de aprobar la asignatura el examen de la convocatoria extraordinaria.
- **Sin Evaluación continua.** Los alumnos podrán optar, voluntariamente, a salirse del modelo de evaluación continua, solicitando por escrito al Director del Máster, la exclusión del mismo y su deseo de ir a la evaluación final, tal y como se ha comentado antes. Para ello el alumno deberá entregar en la Secretaría de la Dirección de la Escuela, dentro de las dos primeras semanas de curso, la correspondiente solicitud, exponiendo las razones que le impiden el seguimiento normal del curso. Caso de no realizarlo en dicho plazo se considerará integrado en la evaluación de forma continua. Si en el plazo establecido reglamentariamente, el alumno no hubiera obtenido se entenderá aceptada tal solicitud, y por lo tanto incluido en este sistema de evaluación.

En caso de no haber actuado así, se presupone que el alumno siempre opta por el Sistema de Evaluación continua.

Una vez que la Dirección del Máster, autorice al alumno a cursar la asignatura por este Sistema, o bien por escrito o por la falta de contestación a su petición, este podrá asistir a clase, sin que tenga que firmar los controles de asistencia. Así mismo, no será obligatorio que participe en actividades de evaluación de los conocimientos que va adquiriendo, ni estará obligado a presentar las prácticas previstas ni asistir a las presentación ni defensa de los trabajos prácticos,.

En el examen final, el alumno deberá demostrar su capacidad para desarrollar las competencias completas de esta asignatura, con una prueba práctico-teórico sobre los distintos temas y conocimientos que se desarrollan en esta Guía Docente.

Para poder aprobar la asignatura, el alumno tendrá que presentarse al examen en la convocatoria ordinaria, siendo el resultado que obtenga en este ejercicio el único valor que conformará su nota final. En caso de no aprobar en esta convocatoria, se podrá volver a presentar, en las mismas condiciones, a examen de la convocatoria extraordinaria.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía Básica

- NORMA UNE-EN 15221
- NORMA UNE-EN 13306
- NORMA ISO 14001
- NORMA ISO 50001
- NORMA ISO 9000
- “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE CONTRATOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS”.
- “TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PUBLICO”.
- “LEY CAMBIARIA Y DEL CHEQUE”

### Bibliografía Complementaria

- *“ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS, ESTRATEGIAS DE MARKETING, OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS”.* Chistopher Lovelock, Editorial Pearson Educación
- *“EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL”.* Robert S. Kaplan y David P. Norton, Ediciones Gestión
- *“INTELIGENCIA EMOCIONAL”.* Daniel Goleman, Editorial Kairos
- *“LEAN SIX SIGMA FOR SERVICES”.* Michael L. George, Editorial Pearson Educación