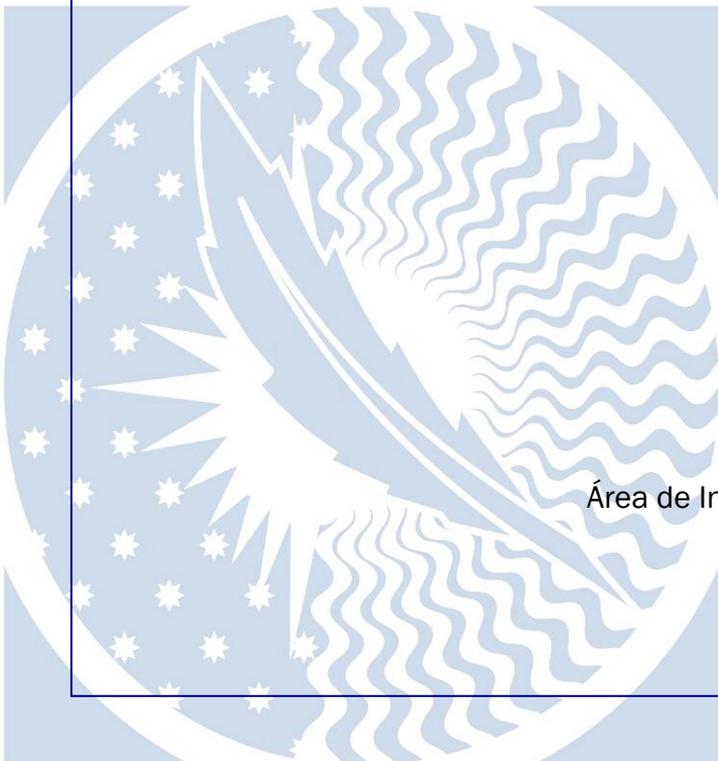


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS (SGS)
Plan de Gestión del SGS

Dirección General de Infraestructuras y Espacios
Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética

Título	Sistema de Gestión de Servicios (SGS)		
Entregable	Plan de Gestión de SGS		
Nombre del Fichero	PLA_IMEE-51_PlanDespliegue_SGS.doc		
Autor	Dirección IMEE		
Versión/Edición	V01r00	Fecha Versión	03/02/2014
Aprobado por	CGIC	Fecha Aprobación	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
CGIC		IMEE
José Luís Pavón	Director	IMEE
M. Ángeles Hinojosa	Vicegerente	GER
Ignacio Contreras	Director General	DGIE
Personal IMEE		IMEE

Índice

Índice	3
1. Introducción.	4
2. Planificación.	5
3. Glosario de términos.	8

1. Introducción.

El 18 de diciembre de 2013, el Consejo de Gobierno de la UPO, aprueba el Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO, con el objetivo de concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de recursos humanos para una actividad eficiente y sostenible.

En la introducción de dicho documento se hace referencia a "... la administración y servicios de las universidades públicas andaluzas han experimentado un avance importante en materia de gestión de la calidad que sin duda ha ayudado a documentar y a ordenar las actividades de gestión, de forma más profesional."

Entre los objetivos que persigue el plan está la "mejora del servicio público de la Administración Universitaria".

Para alcanzar este objetivo se proponen las líneas de actuación en torno a la **ESTRUCTURA** "Dotar de coherencia e imprimir flexibilidad a la estructura", **ORGANIZACIÓN** "Definición pertinente y mejora sistemática de los procedimientos que se gestionan para prestar la cartera de servicios" y **PERSONAS** "Revisión de las políticas de Recursos Humanos PAS".

En este sentido el servicio de Infraestructuras, pasa a denominarse área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE), compuesta por 1 director de área (DI), 2 Técnicos T2, 4 Técnicos T3 y un Responsable de Gestión.

La cartera de servicios asignada a esta área se resume en "Gestión, mantenimiento y mejora de los recursos materiales relacionados con obras, mantenimiento de edificios e instalaciones, así como su explotación eficiente".

Conforme a dar concreción a lo establecido en el documento de Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO y de IMEE se propone este documento de Plan de Gestión de un Sistema de gestión de Servicios basado en los procesos de la norma ISO 20000 PARA el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE).

2. Planificación.

- **Presentación del modelo organizativo al área IMEE (Dirección IMEE). Febrero 2014.**
 - Hito: Reunión presentación modelo organizativo.
 - Hito: Presentación Plan estratégico del área 2014-2016.
 - Hito: Definición de Políticas del SGS.

- **Aprobación modelo organizativo del área IMEE. Febrero 2014.**
 - Hito: Aprobación Documento de modelo organizativo.
 - Hito: Aprobación Plan estratégico del área.
 - Hito: Despliegue de la nueva web del área. (<https://www.upo.es/infraestructuras>).
 - Hito: Diseño y aprobación del mapa de procesos del área.
 - Hito: Aprobación composición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad.
 - Hito: Ratificación del Responsable de Garantía Interna de Calidad.
 - Hito: Presentación del modelo organizativo a la Vicerrectora de Organización Administrativa y RRHH y al Director General de Infraestructuras y Espacios.

- **Gestión del Cambio. Marzo 2014**
 - Hito: Plan de formación sobre gestión de servicios por procesos conforme a ITIL e ISO 20000. (4, 11, 18, 25 DE MARZO).
 - Hito: Aprobación responsable de los procesos y servicios.
 - Hito: Aprobación responsable de la Documentación.
 - Hito: Presentación Documento de definición y control de la documentación.
 - Hito: Presentación Plan de Comunicación.

- **Catálogo de Servicios. Marzo-Mayo 2014.**

- Hito: Definición de los servicios que el IMEE presta a la UPO.
 - Hito: Definición de plantilla servicios en la Web de IMEE.
 - Hito: Publicación a la web del área
 - (<https://www1.upo.es/infraestructuras/proyectos-servicios/servicios/>)
 - **Hito Pendiente:** Desarrollo de los SLAs. (Mayo 2014).
 - **Hito Pendiente:** Definición indicadores de servicios. (Junio 214).
- **Desarrollo de los procesos conforme a la norma ISO 20000. Marzo-Junio 2014.**
- Hito: Definición de los procesos (Estratégicos, Operativos-Claves, Apoyo).
 - Hito: Aprobación nuevo Mapa de Procesos de IMEE.
 - Hito: Aprobación de los procesos.
 - Hito: Publicación en la web del área (<https://www1.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>)
 - **Hito Pendiente:** Definición indicadores de procesos. (Mayo 2014).
- **CSU-mantenimiento. Marzo-mayo 2014.**
- Hito: Definición de relaciones entre el CSU-mantenimiento y el IMEE.
 - Hito: Publicación a la web del área (<https://www1.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>)
 - Hito: Aprobación del proceso de gestión del CSU-mantenimiento.
 - Hito: Publicación a la web del área (<https://www1.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>)
 - Hito: Publicación nueva encuesta de satisfacción de usuarios de CSU-mantenimiento e IMEE.
 - **Hito pendiente:** adjudicación nuevo concurso 2014-2018 a terceros. (Septiembre 2014).
- **Definición de Objetivos SMART. Mayo-Junio 2014.**

- **Hito pendiente:** Definición objetivos SMART del SGS. Mayo 2014.

- **Tecnologías. Abril-Junio 2014.**
 - Hito: Adaptación por parte del CIC de la aplicación BMC que controla el SGS (Incidencias, problemas, cambios, SLAs,...) a las nuevas necesidades del área.
 - **Hito pendiente:** Utilizar BSCW como base de datos de la documentación del SGS. (Mayo 2014).
 - **Hito pendiente:** Utilizar Project manager para el mantenimiento y seguimiento del SGS (PDCA) (Noviembre 2014).
 - **Hito pendiente.** Hacer un análisis de riesgos del SGS conforme al ENS y con PILAR (Julio 2014).

- **Cuadro de Mando de Indicadores (CMI). Mayo-Junio 2014.**
 - **Hito Pendiente:** Definición del documento de Cuadro de mando Integral (CMI) (Septiembre 2014).

- **Auditorias y Revisión por la Dirección. Diciembre 2014.**
 - **Hito Pendiente:** Plan de auditoria (Diciembre de 2014).
 - **Hito Pendiente:** Revisión por la Dirección (Diciembre 2014).

3. Glosario de términos.

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

DGIE: Dirección General de Infraestructuras y Espacios.

IMEE: Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.

CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.

SGS: Sistema de Gestión de Servicios.

UNE 71020: 2013: Modelo de conformidad incremental basado en la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1.

UNE-ISO/IEC 20000-1:2011: Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).

UNE-ISO/IEC 50001:2011: Sistemas de gestión de la energía. Requisitos con orientación para su uso.

SLA: Acuerdo de Nivel de Servicios,