

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 Comunicación**

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

<b>Título</b>	Sistema de Gestión de Servicios (SGS)		
Entregable	Plan de Comunicación		
<b>Nombre del Fichero</b>	PLA_IMEE-84_PlandeComunicación.doc		
<b>Autor</b>	Dirección IMEE		
<b>Versión/Edición</b>	V01r00	<b>Fecha Versión</b>	01/03/2014
<b>Aprobado por</b>	CGIC	<b>Fecha Aprobación</b>	01/04/2014

#### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

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

## Índice

Índice .....	3
Introducción.....	4
Comisión de Dirección de IMEE. ....	5
Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE. ....	6
Coordinación General Personal IMEE. ....	7
Comunicación Correo Electrónico y Tablón de anuncios. ....	8
Información a la Comunidad Universitaria de la UPO.....	9
Coordinación Equipo Directivo UPO.....	10
Grupos de Trabajo Internos de IMEE (GTIMEEEnn).....	11
Glosario de términos.....	13

## 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 (borrador) de Plan de Comunicación del área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE).


## Comisión de Dirección de IMEE.

 <p>UNIVERSIDAD <b>PABLO OLAVIDE</b> S E V I L L A</p>		<p><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> <b>Comisión de Dirección IMEE</b></p>	
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Comisión Dirección IMEE</b></p>		<p><i>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</i></p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>			
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>			
<p>Establecer periódicamente reuniones para planificar, coordinar, revisar los objetivos especificados en los distintos planes de actuación de IMEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas reuniones serán todos los lunes primeros del mes y según necesidades de área.</li> <li>• Asistirán el Director General de Infraestructuras y Espacios, Director de IMEE, el Responsable de Proyectos y Servicios y el Responsable de Planificación y Relación con Suministradores.</li> </ul> <p>En las reuniones se establecerán los causes para el seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico y Operativo de IMEE.</li> <li>- Plan de Mejora de Calidad.</li> <li>- Planificación de servicios de IMEE anual. Evaluación. Resultados.</li> <li>- Alianzas y Recursos interiores y exteriores.</li> <li>- Plan de Formación Específico anual de IMEE.</li> <li>- Plan Financiero anual. (DGIE-IMEE).</li> <li>- Otros Presupuestos de Inversiones.</li> <li>- Informes de resultados a la secretaría de la UPO anual.</li> <li>- Informes de la revisión por la dirección. (SGIEE).</li> </ul> <p>Los acuerdos serán elevados al personal de IMEE, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablón de anuncios internos en el área.</li> <li>- Correo electrónico (<a href="mailto:timee@admon.upo.es">timee@admon.upo.es</a>).</li> <li>- Web de IMEE: <a href="http://www.upo.es/infraestructuras">http://www.upo.es/infraestructuras</a></li> </ul>			

## Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.

 <p>UNIVERSIDAD <b>PABLO OLAVIDE</b> S E V I L L A</p>		<p><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> <b>Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE</b></p>	
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE</b></p>	<p><b>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</b></p>	
<p><b>OBJETIVOS</b></p>			
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>			
<p>Establecer periódicamente reuniones para el seguimiento del Plan de Mejora de Calidad del área de IMEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas reuniones serán al menos una vez al trimestre y/o según necesidades.</li> <li>• Asistirán el Director de IMEE. El Responsable de Planificación y Calidad de IMEE. Los representantes electos para la Comisión de Garantía Interna de Calidad.</li> <li>• Actuará de Responsable de Planificación y Calidad: Fernando Cerezo Aguilar.</li> </ul> <p>En las reuniones se establecerán los causas para el seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Mejora de la Calidad de Servicios de IMEE.</li> <li>- Procesos y Procedimientos de SGS y SGIEE de IMEE.</li> <li>- Carta de Servicios de IMEE.</li> <li>- Catálogo de Competencias de IMEE.</li> <li>- Plan de implementación del SGS y SGIEE.</li> <li>- Certificaciones SGS y SGIEE de IMEE, conforme a normas ISO 20000 e ISO 50001.</li> <li>- Seguimiento de la Evaluación SGIEE, SGS.</li> <li>- Aprobación documentación. SGIEE, SGS</li> </ul> <p>Los acuerdos serán elevados al equipo directivo y personal de IMEE, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablón de anuncios internos en el área..</li> <li>- Correo electrónico (<a href="mailto:timee@admon.upo.es">timee@admon.upo.es</a>).</li> <li>- Reunión equipo directivo.</li> </ul>			

## Coordinación General Personal IMEE.


		<p align="center"><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> <b>Coordinación General Personal IMEE</b></p>	
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Coordinación General Personal IMEE.</b></p>	<p><b>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</b></p>	
<p><b>OBJETIVOS</b></p>			
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>			
<p>Establecer periódicamente reuniones para el seguimiento de la Planificación Anual de servicios de IMEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas reuniones serán al menos una vez al trimestre y/o según necesidades.</li> <li>• Asistirán el Director de IMEE y todo el personal de IMEE.</li> <li>• En algunas reuniones podrán asistir a petición del Director de IMEE, el personal de las empresas de servicios que colaboran con IMEE.</li> </ul> <p>En las reuniones se establecerán los causas para el seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación actuaciones objetivos estratégicos UPO.</li> <li>- Comunicación actuaciones personal IMEE. (Concursos específicos, provisión puestos de trabajo y Oposiciones UPO).</li> <li>- Comunicación desde la dirección (DGIE).</li> <li>- Plan de Mejora de IMEE.</li> <li>- Adaptación guía mejores prácticas de ITIL y marco de referencia de ISO 20000.</li> <li>- Normativa interna/externa que afecte a IMEE.</li> <li>- Procesos según proyecto MARCO.</li> </ul> <p>Los acuerdos serán elevados al personal de IMEE, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablón de anuncios internos en el área.</li> <li>- Correo electrónico (<a href="mailto:timee@admon.upo.es">timee@admon.upo.es</a>).</li> <li>- Web de IMEE: <a href="http://www.upo.es/infraestructuras">http://www.upo.es/infraestructuras</a></li> </ul>			

## Comunicación Correo Electrónico y Tablón de anuncios.

 <p>UNIVERSIDAD <b>PABLO OLAVIDE</b> S E V I L L A</p>			<p><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> Comunicación Correo Electrónico y Tablones de anuncios de IMEE.</p>		
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Comunicación Correo Electrónico y Tablones de anuncios de IMEE.</b></p>		<p><b>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</b></p>		
<p><b>OBJETIVOS</b></p>					
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal del CIC podrá utilizar en cualquier momento el cauce establecido por correo electrónico a través de la dirección (<a href="mailto:timee@admon.upo.es">timee@admon.upo.es</a>).</li> <li>• Utilizar los tablones de anuncios colocados en las dependencias de IMEE, para colocar cualquier nota informativa que crean relevante para IMEE.</li> <li>• Utilizar un Buzón de Sugerencias y quejas colocado en las dependencias de IMEE.</li> <li>• Utilizar la Plataforma BSCW como cause de documentación e información de los proyectos, seguimiento de servicios de IMEE y seguimiento de la Calidad.</li> </ul> <p>La información será elevada al equipo directivo para su conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico (<a href="mailto:timee@admon.upo.es">timee@admon.upo.es</a>).</li> <li>- BSCW.</li> <li>- Tablón de Anuncios.</li> </ul>					



## Información a la Comunidad Universitaria de la UPO.

 <p>UNIVERSIDAD <b>PABLO OLAVIDE</b> SEVILLA</p>		<p><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> Información a la Comunidad Universitaria de la UPO</p>	
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Información a la Comunidad Universitaria de la UPO</b></p>		<p><i>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</i></p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>			
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>			
<p>Establecer el sistema de información a la Comunidad Universitaria de la UPO, a través del portal de Información y Noticias de IMEE, (<a href="http://www.upo.es/infraestructuras">http://www.upo.es/infraestructuras</a>) dependiente del Director General de Infraestructuras y Espacios, y del sistema de cartelería de la UPO.</p> <p>En dicho portal periódicamente se informará de las actuaciones en torno a los servicios de IMEE que afectan a la Comunidad Universitaria de la UPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noticias y actuaciones de servicios de IMEE en la UPO.</li> <li>- Catálogo de Servicios de IMEE soportados por IMEE.</li> <li>- Normativa servicios de IMEE.</li> <li>- Acuerdos Nivel de Servicios de IMEE (SLAs).</li> <li>- Compromisos e Indicadores de Calidad de Servicios.</li> <li>- Carta de Servicios de IMEE.</li> <li>- Atención personalizada a Usuarios.</li> <li>- Horarios de atención usuarios de IMEE.</li> <li>- Compromisos de calidad de servicios de IMEE.</li> <li>- Cauces de participación de la Comunidad Universitaria.</li> <li>- Sistema de control de instalaciones y Eficiencia Energética.</li> </ul> <p>La información publicada estará supervisada por la Dirección de la UPO a través de la Dirección General de Infraestructuras y Espacios.</p>			

## Coordinación Equipo Directivo UPO.

 <p>UNIVERSIDAD <b>PABLO DE OLAVIDE</b> SEVILLA</p>		<p><b>FICHA COMUNICACIÓN:</b> <b>Coordinación Equipo Directivo UPO</b></p>	
<p><i>Denominación:</i></p>	<p><b>Coordinación Equipo Directivo UPO</b></p>	<p><b>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</b></p>	
<p><b>OBJETIVOS</b></p>			
<p><b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b></p>			
<p>Establecer periódicamente reuniones para el seguimiento del Plan Estratégico de la UPO, conforme a los programas y líneas de actuación en el que la Dirección de Infraestructuras y Espacios, sea el responsable y en las que el área de IMEE deba estar presente (Gerencia, Secretaría General, Protocolo y Comunicación).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas reuniones serán al menos una vez al trimestre y/o según necesidades.</li> <li>• Asistirán el Director de IMEE o en quien delegue.</li> </ul> <p>En las reuniones se establecerán los causes para el seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico UPO en servicios de IMEE.</li> <li>- Proyectos IMEE.</li> <li>- Sistemas de Seguimiento Calidad de los Servicios.</li> <li>- Desarrollo modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.</li> <li>- SGIEE.</li> <li>- Seguimiento del Presupuesto DGIE.</li> </ul> <p>Los acuerdos serán elevados a la Dirección de la UPO, a través de la Dirección de Infraestructuras y Espacios.</p>			

## Grupos de Trabajo Internos de IMEE (GTIMEEEnn).

 UNIVERSIDAD <b>PABLO DE OLAVIDE</b> SEVILLA		
FICHA COMUNICACIÓN: Grupos Trabajo de IMEE /GTIMEEEnn		
<i>Denominación:</i>	<b>Grupos Trabajo de IMEE /GTIMEEEnn</b>	<i>PLAN COMUNICACIÓN IMEE</i>
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>ACTIVIDADES/TAREAS:</b>		
<p>Establecer periódicamente reuniones para el seguimiento los temas relacionados con el Plan de Mejora de IMEE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas reuniones serán al menos una vez al trimestre y/o según necesidades.</li> <li>• Asistirán el Director de IMEE y el personal asignado a cada grupo.</li> </ul> <p>En las reuniones se establecerán los causas para el seguimiento de:</p> <p><b>GTIMEE01:</b> Grupo de trabajo para la Planificación y Revisión (Planificación estratégica en la gestión de Servicios IMEE, Planes operativos de IMEE, Planes de formación, Planes Financieros, Informes de Memorias anuales,...). Líder: José Luís Pavón.</p> <p><b>GTIMEE02:</b> Grupo de trabajo para el seguimiento de la implementación de la gestión de servicios por procesos según los marcos de referencia de ITIL e ISO 20000. (Ciclo de vida de los servicios de IMEE). Líder: Sara V. Hernández.</p> <p><b>GTIMEE03:</b> Grupo de trabajo para el seguimiento de la productividad del PAS, (nivel 1, nivel 2, nivel 3, nivel 4) y seguimiento de los objetivos del desempeño por competencias. Líder: Carlos García.</p> <p><b>GTIMEE04:</b> Grupo de trabajo para el seguimiento de las propuestas de mejora de la evaluación EFQM (Plan de mejora de IMEE, revisiones, nuevas iniciativas, auditorías, no conformidades,...) y Elaboración y Mejoras de las Carta de Servicios. (Indicadores, seguimiento, no conformidades). Líder: Fernando Cerezo.</p> <p><b>GTIMEE05:</b> Grupo de trabajo para los requisitos de la documentación y configuración.</p>		

(Normativa, procesos, procedimientos, responsables, archivos, registros,...). Líder:  
Fernando Álvarez.

**GTIMEE06:** Grupo de trabajo para los requisitos del SGIEE, conforme a la ISO 50001.

Líder: Fernando Cerezo..

Los acuerdos serán elevados al equipo directivo y Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.

- Correo electrónico ([timee@admon.upo.es](mailto:timee@admon.upo.es)).
- Reunión equipo directivo.

## 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,