

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE  
S E V I L L A



## **SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)**

**REQUISITOS GENERALES  
POLÍTICA DE CAPACIDAD**

---

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

<b>Título</b>	Requisitos Generales del SGS		
<b>Entregable</b>	Política de Capacidad		
<b>Nombre del Fichero</b>	DOC_IMEE_PolíticaCapacidad.doc		
<b>Autor</b>	Dirección IMEE		
<b>Versión/Edición</b>	01/01	<b>Fecha Versión</b>	01/04/2014
<b>Aprobado por</b>	Comisión de Garantía Interna de Calidad	<b>Fecha Aprobación</b>	01/04/2014

#### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
Comisión de Garantía Interna de Calidad		IMEE
Personal IMEE		IMEE
Ignacio Contreras Rubio	Director General	DGIE

## 1. Política de Capacidad.

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 18 de diciembre de 2013, por el que se aprueba el Modelo de Gestión y Organización Administrativa-UPO, como concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de Recursos Humanos para una actividad eficiente y sostenible de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, **la Política de Capacidad** de los servicios prestado desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE), para el logro de la Mejora del Servicio que presta a la Comunidad Universitaria y la consecución de los mejores resultados en relación a todos los grupos de interés, se basa en los siguientes principios:

- Asegurar que los niveles apropiados de la monitorización de recursos y la ejecución de los sistemas son establecidos, y que la información grabada se mantiene actualizada y utilizada por todas las partes de los procesos de la Gestión de Capacidad.
- Producir Planes de Capacidad alineados con los planes estratégicos y operativos cíclicos de la Universidad, identificando los requerimientos de la capacidad lo suficientemente temprano como para tener en cuenta los tiempos de obtención.
- Documentar las necesidades de cualquier incremento o decremento en infraestructuras e instalaciones basado en Requisitos del Nivel del Servicio (SLR) y costes implicados.
- Producir informes de gestión periódicos que incluyan la utilidad de los recursos actuales, tendencias y previsiones.
- Medir los nuevos sistemas propuestos (infraestructuras e instalaciones) para determinar los recursos de los sistemas, plataforma y de red requeridos, para determinar la utilización de las infraestructuras e instalaciones, la ejecución de los niveles de servicio y los costes implicados.
- Valorar las nuevas tecnologías y su relevancia en la organización en términos de ejecución y costes y de eficiencia energética.
- Valorar los nuevos productos de control de infraestructuras e instalaciones para el uso de la Gestión de Capacidad que pueden mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Llevar a cabo la ejecución de los testeos de los nuevos sistemas de infraestructuras e instalaciones.
- Mantener el conocimiento de la demanda futura para los Servicios de IMEE y ser proactivos a los efectos de la demanda en la ejecución de los niveles de servicio.
- Determinar la ejecución de los niveles de servicio que son mantenidos y sus costes son justificables.
- Realizar recomendaciones a la dirección de IMEE en el diseño y uso de las infraestructuras e instalaciones, de forma que ayude a asegurar el uso óptimo.
- Recomendar resoluciones para ejecutar – las incidencias y los problemas relacionados.
- Recomendar a la dirección de IMEE cuando contratar la Gestión de la Demanda, para plasmar las demandas de los clientes en el sistema.
- Asegurar los requerimientos para la veracidad y disponibilidad que se llevan a cabo en la planificación de la capacidad.
- Asegurar auditorías regulares. (Internas y Externas).

## **1.1 Alcance de la Gestión de Capacidad.**

Los procesos de la Gestión de la Capacidad deberán ser el punto principal de todas las ejecuciones en los servicios de IMEE. Los procesos deberán abarcar ambos, el entorno operacional y el de despliegue:

- Todas las infraestructuras e instalaciones desplegada en el campus de la UPO.
- El equipamiento de redes que soporta el sistema de control de instalaciones y gestión de eficiencia energética de la UPO.
- El equipamiento TIC (PC, impresoras y plotters, Sistema de telefonía,...) utilizado en el área de IMEE.
- El software y aplicación del sistema de control de instalaciones y gestión de eficiencia energética.
- Los recursos humanos implicados en los procesos de gestión de servicios de IMEE.