

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

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

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
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.