

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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Título	Requisitos Generales del SGS		
Entregable	Política del Sistema de Gestión del Servicio		
Nombre del Fichero	DOC_IMEE_PoliticaGestionServicios.doc		
Autor	Dirección IMEE		
Versión/Edición	01/01	Fecha Versión	08/04/2014
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	08/04/2014

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. Introducción. Compromiso de IMEE en la gestión de servicios.

Desde la creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en 1997, el Servicio de Infraestructuras actual área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE) 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, está preocupado por establecer mecanismos de calidad en la prestación de servicios a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general.

La evolución de la Universidad ha ido creciendo paulatinamente todos los años en cuanto a personal de Administración y Servicios (PAS), personal Docente e Investigador (PDI), estudiantes y becarios, demandando nuevas necesidades en Infraestructuras, Instalaciones y control del uso de la energía que ha hecho que nos planteásemos en el 2014 establecer las medidas necesarias para gestionar los servicios que prestamos a la Comunidad Universitaria con las mejores prácticas según ITIL y el marco de referencia de la gestión de servicios por procesos conforme a las normas ISO 20000.

En la actualidad el IMEE oferta a la comunidad universitaria su catálogo de servicios, articulados en 4 grupos, servicio de control de instalaciones y eficiencia energética, servicios de mantenimiento, servicio de planimetría y servicio de nuevos proyectos en infraestructuras e instalaciones.

Aun cuando expresamente el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE) reconoce que la calidad es competencia de todos cuantos realizan actividades en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, se considera necesario contar con un Sistema de Gestión de Calidad de Servicios de IMEE que asegure y mejore la calidad de los servicios que ofrece, mediante el fortalecimiento de su cultura cuyo proceso, requiere de un cambio de actitud.

Un cambio de actitud positiva conlleva a una cultura de calidad, que se caracteriza por un conjunto de valores, principios y procesos que requieren una serie de pasos intencionados, sistemáticos y ordenados. No se logra de un día para otro, ni con el esfuerzo aislado de algunas personas. Se requiere que existan condiciones institucionales para la adecuada prestación de los servicios, así como de personas que de manera individual y colectiva posean un conjunto de conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y valores.

2. Misión de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.

El área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética dependiente de la Dirección General de Infraestructuras y Espacios, es la encargada de la gestión de las obras, el equipamiento y el mantenimiento de las instalaciones de la Universidad Pablo de Olavide, así como de colaborar en el desarrollo de las múltiples actividades planteadas por la Comunidad Universitaria desde las bases de la calidad, la seguridad, la eficiencia y el respeto al Medio Ambiente.

Desde el inicio de las actividades de este servicio, nuestro trabajo está considerado como un referente en la gestión de la eficiencia energética en las obras e instalaciones, posicionándonos en la vanguardia de la innovación tecnológica en el uso racional de los recursos hídricos y energéticos contribuyendo de esta manera en la lucha contra el cambio climático.

<https://www1.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/>

3. Alcance del SGS.

El área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios que cumple con los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2011 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

El Sistema de Gestión de Servicios incluye la Gestión de los siguientes servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

- S01: Servicio de Control de Instalaciones y Eficiencia Energética.
- S02: Servicio de Mantenimiento de Sistemas Eléctricos.
- S03: Servicio de Mantenimiento de Climatización.
- S04: Servicio de Mantenimiento General (obras, fontanería, pinturas).
- S05: Servicio de Mantenimiento de Ascensores.
- S06: Servicio de Planimetría.
- S07: Servicio de Instalaciones e Infraestructuras.

4. Objetivos a conseguir con la Gestión del Servicio.

Para el logro de cada uno de los Objetivos, se establecerán diversas líneas estratégicas que representan acciones generales a través de las cuáles pueden ser alcanzados aquellos.

- ESTRATEGIA I: DESARROLLAR, IMPLEMENTAR Y MEJORAR LAS CAPACIDADES DEL SGS.

- OBJETIVO I 1: Informar y comunicar, por parte de la Dirección, a los clientes (PAS/PDI/Estudiantes/Terceros) al menos el 90% de las mejoras aprobadas por la Dirección en los servicios gestionados desde el SGS.

- MEDIDA I 1: Porcentaje de publicaciones y comunicaciones respecto a las mejoras de los servicios.

- OBJETIVO I 2: Conseguir implementar el 90% de las mejoras, recogidas en la base de datos de mejoras, referidas a los procesos de mantenimiento del SGS durante el año.

- MEDIDA I 2: Porcentaje de mejoras implementadas de las detectadas en el SGS.

- OBJETIVO I 3: Garantizar que la gestión del riesgo acumulado del SGS sea ≤ 1 (confidencialidad, disponibilidad, integridad) después de aplicar las salvaguardas al SGS.

- MEDIDA I 3: Riesgo acumulado del SGS (D, I, C) según la herramienta PILAR.

- ESTRATEGIA II: RELACIONES EXTERNAS CON LOS CLIENTES (REQUISITOS Y SATISFACCIÓN)

- OBJETIVO II 1: Alcanzar el valor 3 de satisfacción del cliente/usuario en una escala de 1-5.

- MEDIDA II 1: Encuesta de satisfacción del PAS / PDI / ESTUDIANTES / TERCEROS.

- ESTRATEGIA III: APRENDIZAJE Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

- OBJETIVO III 1: Lograr que al menos el 20% del personal de IMEE realice cursos de formación al año de gestión de servicios de IMEE.

- MEDIDA III 1: Número de personas del IMEE que asisten a los cursos durante el año.

- ESTRATEGIA IV: PERSPECTIVA Y RECURSOS FINANCIEROS

- OBJETIVO IV 1: Garantizar al 100% que el gasto real anual de los servicios de IMEE no supera el gasto planificado en el Plan Financiero de la UPO.

- MEDIDA V 1: Gasto anual en los servicios de IMEE alcance del SGS.

5. Políticas específicas del SGS.

La Dirección desarrollará Políticas específicas para un buen desarrollo de la gestión del SGS. Estas políticas deberán ser revisadas y poner en conocimiento de la dirección de la UPO, así como de la Comunidad Universitaria.

Dichas políticas se encuentran enunciadas en los siguientes documentos:

- Política de Calidad y Mejora de los Servicios
- Política de Cambio y Servicios Modificados
- Política de Capacidad
- Política de Configuración
- Política de Contingencias
- Política de Disponibilidad y Continuidad
- Política de Entrega y Despliegue del Servicio
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Suministradores (Terceros)
- Política de uso de Servicios y Recursos Informáticos
- Política LOPD
- Política Presupuestaria

Y que se encuentran publicadas en la Web de IMEE en:

<https://www1.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>

6. Normativas aplicable al SGS.

En cuanto al marco general del régimen jurídico de la Universidad Pablo de Olavide (normativa estatal, autonómica y la aprobada por la propia Universidad), las principales normas que lo configuran se encuentran publicadas en su página web www.upo.es, en el apartado Conoce la UPO, Normativa Universitaria. Entre ellas se ha de destacar la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, y el Decreto 265/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre.

Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo relativa a la Eficiencia Energética.

Real Decreto 235/2013, Procedimiento Básico para la Certificación de la Eficiencia Energética de los Edificios.

Sección HE 0 del Documento Básico HE Limitación de Consumo Energético del C.T.E. (2013).

Sección HE 1 del Documento Básico HE Ahorro de Energía del Código Técnico de Edificación (2013)

7. Auditorias.

El área de IMEE deberá poner los cauces necesarios para realizar al menos dos auditorías anuales, una interna con los auditores certificados en SGS del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC), y otra externa con una empresa conforme marca los requisitos de la norma ISO 20000: 2011.

8. Plan de Gestión, mantenimiento y mejoras del SGS.

Se desplegará un Plan de Gestión, Mantenimiento y mejoras del SGS DOC_IMEE_MantenimientoSGS.xls donde se desarrollaran los objetivos, acciones, tareas y revisiones durante el periodo planificado.

9. Relaciones de los servicios del SGS.

El catálogo de servicios de IMEE estará publicado en la Web de IMEE en:
<https://www1.upo.es/infraestructuras/proyectos-servicios/servicios/>

Las relaciones de los servicios y los componentes de los servicios, estarán en el documento PRO_IMEE_SGS.vsd y publicado en la Web de IMEE (<https://www1.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).

10. Recursos del SGS.

Para el buen funcionamiento de la gestión de los servicios y del SGS, la Universidad Pablo de Olavide, pondrá a disposición de IMEE de recursos y activos de personas, de infraestructuras TIC, de software y hardware para poder gestionar y monitorizar el SGS.