

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 CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO

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

Título	Requisitos Generales del SGS		
Entregable	Política de Calidad y Mejora del Servicio		
Nombre del Fichero	DOC_IMEE_PoliticadeCalidadyMejora.doc		
Autor	Dirección IMEE		
Versión/Edición	01/01	Fecha Versión	20/02/2014
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	20/02/2014

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad		IMEE
Personal IMEE		IMEE
Ignacio Contreras	Director General	DGIE

1. Política de Calidad y Mejora del Servicio.

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 Calidad y Mejora del Servicio** 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:

- Principios. La calidad y la mejora continua de los servicios es responsabilidad de todos y lo es, asimismo, su incorporación a la tarea (gestión) diaria. La mejora continua es el camino de la excelencia.
- Objetivos: El establecimiento de objetivos claros y programados en el tiempo. Los responsables de los distintos niveles aportarán claridad y unidad a los objetivos y, a través de la dirección participativa, se propiciará un entorno que permita alcanzar la excelencia.
- El liderazgo. Es la dirección y la Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE la que impulsa y dirige la política de calidad y mejora de los servicios que presta IMEE.
- Alianzas y Recursos. El desarrollo de alianzas en el interior de la UPO y fuera de la institución hace que se consigan sinergias beneficiosas. La participación, la comunicación, la coordinación y la información son elementos básicos en la gestión. Se potenciarán las relaciones en los siguientes estamentos: grupos de trabajo de la CRUE y la firma de convenios con entidades públicas y privadas del sector.
- Políticas y Estrategias. El desarrollo de políticas de gestión de los servicios de IMEE como orientación a las planificaciones estratégicas y operativas para conseguir los objetivos programados, alineados en cada momento con el Plan Estratégico de la UPO.
- Personal. El desarrollo de políticas de personal. La promoción laboral, la formación, el aprendizaje y la innovación continua como forma de alcanzar un mayor rendimiento y eficacia en la gestión y mejoras de Servicios de IMEE. Planificación de la gestión por competencias y el desempeño de objetivos.
- Procesos. La gestión por procesos supone una mejor coordinación de las actividades a realizar. Implementación de un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) basados en procesos según la guía de buenas prácticas de ITIL y la norma ISO/IEC: 20000-1. Así mismo la implementación de un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética (SGIEE) basado en la norma ISO/IEC: 50001, y se alineará con el SGS de los servicios de IMEE.
- Resultados. La orientación hacia los resultados. Sólo se puede mejorar aquello que se puede medir. (Medición de resultados en las personas, clientes, sociedad y resultados claves). La prestación de servicios de calidad que cumplan con las expectativas e intereses de los usuarios y clientes. La orientación al cliente. Sus necesidades son el núcleo central de la actuación de la gestión de IMEE.
- Planificación: La Planificación de la Mejoras se realizará conforme a criterios de oportunidades, viabilidad de recursos y activos, planes financieros anuales de la UPO, repercusiones en los usuarios y clientes, capacidad, disponibilidad, eficiencia y eficacia. Estos criterios serán evaluados en las auditorías internas celebradas en el área de IMEE.
- Evaluación y Revisión: Se realizarán al menos dos auditorías (una interna y otra externa) del Sistema de Gestión de Servicios, con los criterios de evaluación de oportunidades. Se deberán especificar y comunicar las No Conformidades y realizar un plan de mejoras para las acciones correctivas.

- Mejoras: Implementar un catálogo de mejoras (Base de Datos) donde se detalle el ciclo de vida de las mejoras (trazabilidad) propuestas en el Sistema de Gestión de Servicios. Desde el área de IMEE se asignarán responsables del seguimiento de las mejoras.

- Informes de la Dirección: Al menos una vez al año la dirección del área de IMEE emitirá un informe conforme al cumplimiento de los objetivos trazados en la gestión de los servicios de IMEE, así como retroalimentación del cliente, comportamiento y conformidad del servicio y de los procesos, niveles actuales y previstos de recursos humanos, técnicos, de información, y financieros, capacidades humanas y técnicas actuales y previstas, riesgos, resultados y acciones de seguimiento de las auditorías, resultados y acciones de seguimiento de las revisiones de la gestión previas, estado de las acciones preventivas y correctivas, cambios que puedan afectar al SGS y los servicios, oportunidades de mejora.

En resumen, el objetivo último es la mejora continua de los servicios que presta el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética para de este modo transitar por el camino que, a través de la eficacia y de la eficiencia, conduce a la excelencia como hábito.