



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA  
ENERGÉTICA**

**Procedimiento 406-P01-08**

**Gestión de proyectos y servicios modificados (SGS)**

**Consolidado el 13-11-2019  
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020  
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS  
en fecha: 09/01/2020 11:16**

## Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S06-02 - Servicio de planimetría
- 3) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

## Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-01-T01: Realización de solicitud de expedientes de inicio de contratación para procedimiento ABIERTOS
- 2) Operacional: 406-01-T02: Realización de expedientes menores de contratación.
- 3) Operacional: 406-01-T03: Solicitud de RESERVA DE CRÉDITOS para contratación de expedientes menores a Gestión Económica a través del modulo de EXPEDIENTES MENORES de UXXI
- 4) Operacional: 406-01-T04: Evaluación y generación de Informes de Comisiones Técnicas
- 5) Operacional: 406-01-T05: Realización de nuevos planos y modificación de los existentes para los proyectos (procedimientos abiertos y menores).
- 6) Operacional: 406-01-T06: Gestión de la facturación de proyectos y servicios modificados a través de UXXI.

## Introducción

El proceso de gestión de proyectos y servicios modificados se encarga de la creación, tramitación e implementación de nuevos proyectos y servicios coordinado con el resto de procesos y funciones del área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, asegurando que tanto los servicios/proyectos nuevos como los servicios modificados a los existentes, se pueden gestionar y entregar con los costes y la calidad acordada por la dirección, y conforme a la normativa vigente de contratación de la LCSP y de las normativas de obligado cumplimiento (RITE, RAE, CTE, RCI, RBT, RTA, ...).

## Objeto y Alcance

Proceso que se encarga de la creación de nuevos servicios/proyectos utilizando el resto de procesos y funciones de la organización del área de IMEE. El objetivo es asegurar, que tanto los servicios/proyectos nuevos como los servicios modificados a los existentes,

se pueden gestionar y entregar con los costes y calidad acordada, y con el cumplimiento de las normativas vigentes.

**Empieza:** Con la creación del expediente de solicitud o necesidad de nuevos servicios/proyectos por parte de la organización, los clientes o necesidad de modificación de servicios existentes debido a alguna carencia existente.

**Incluye:** Los presupuestos, recursos de personal, expedientes, compromisos del servicio, los procesos de gestión del servicio, procedimientos y documentación existentes y el enfoque de la gestión del servicio.

**Termina:** Cierre de los proyectos y puesta en explotación de los nuevos servicios o de los servicios modificados así como la realización del análisis y seguimiento de los mismos.

## Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
- SGIEE: Sistema de gestión de las Instalaciones y Eficiencia Energética. (Gestión de la Energía).
- IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
- Proveedor del servicio: Organización/área que gestiona y proporciona uno o varios servicios a la comunidad universitaria.
- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso ejecutado por empresa externa pero centralizado en la dependencias del área de IMEE). Punto centralizado de recogida de todas las solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos desde el área de IMEE.
- Solicitud/Petición de servicio: Solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
- Incidencia: Interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de la configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.
- Problema: Causa raíz de una o más incidencias.
- Cambio: Acción específica y planificada que alterará o tendrá un efecto sobre los servicios o las infraestructuras y las instalaciones de la UPO. En general, cualquier adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de la configuración (CI).
- CI: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO. Los CI son documentados desde el área a través del servicio de planimetría.

## Normativa y documentación referenciada

- Plan calidad servicios.
- Documento de Prestación de servicios.
- Encuesta de satisfacción de calidad.
- Normativa UPO.
- Normativa de obligado cumplimiento (RITE, CTE, RAE, RCI, RTB, RAT, ..).
- Normativa vigente de contratación del estado. LCSP.

## Información para otras Autoridades de gestión

Los proyectos y nuevos servicios está relacionado con el proceso de Gestión del presupuesto y contabilidad. En el caso de que el Centro de Coste (CC) depende de la DG Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad, es gestionado por IMEE (Reserva de Créditos y tramitación de expedientes). En el caso de que haya proyectos y nuevos servicios financiados por otros CC no dependientes de la DG Infraestructura, Campus y Sostenibilidad, desde el IMEE se solicita al área de Gestión Económica los correspondientes RC o reserva de créditos.

- Justificación de las subvenciones de la Junta de Andalucía.
- Justificación de subvenciones de Fondos FEDER.
- Justificación de contrataciones de obras y suministros menores, conforme la LCSP.
- Justificación de presupuesto asignado al área IMEE a la gerencia.
- Informes de las Comisiones Técnicas de contratación.
- Solicitud de Inicio de expedientes de contratación conforme a la LCSP.

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

- 1) Monitorización de la demanda de nuevos servicios que viene por solicitudes de clientes, políticas de servicios, planes estratégicos de la UPO, normativas y Leyes. En el caso de cancelación de servicios se procederá a planificar dicha cancelación.
- 2) En esta fase se estudia la viabilidad de la creación del servicio (costes de financiación, configuraciones requeridas, factor humano, outsourcing, suministradores, tecnologías).
- 3) Y 4) En el caso de que no sea viable se comunicará a las partes interesadas. En el caso de viabilidad se procederá a la tramitación de un proyecto.
- 5) En esta fase se documenta los requisitos del servicio/proyecto. Plan de nuevo servicio/proyecto donde se contemple:
  - Responsabilidades y autorizaciones de las actividades para el diseño, desarrollo y transición del servicio.
  - Las actividades a realizar por IMEE y por los terceros implicados.
  - La comunicación a las partes interesadas.
  - Los recursos técnicos, humanos, de información y financieros.
  - La planificación de fechas y sus revisiones (Project).
  - Identificación, evaluación y gestión de riesgos técnicos, humanos y financieros.
  - Las relaciones y dependencias con otros servicios.
  - Plan de pruebas.

- Plan de aceptación del servicio a desplegar a producción.
- Evaluación de los resultados previstos mediante formulas medibles
- 6) Se procede a la definición de las especificaciones técnicas y tecnológicas para la posible implementación del servicio.
- 7) En esta fase se procederá a la tramitación de los expedientes correspondientes (obras, servicio, suministros) conforme a la normativa vigente tanto en la tramitación para la contratación como en la verificación de la normativa de obligado cumplimiento (RAE, RITE, CTE, RBT, RAT, RCI,...).
- 8) Se realiza la implementación del servicio contemplando fases de desarrollo, fase de pruebas y fase para el paso a producción.
- 9) Seguimiento del nuevo servicio y evaluación del servicio entregado.
- 10) Si la dirección considera retirar un servicio, deberá ser planificado conforme a fechas, eliminación de información, componentes del servicio, documentación, transferencia de datos.

## **Documentación y modelos**

La documentación y los modelos de documentos se realizarán conforme a lo aprobado en IMEE en el documento DSGS\_IMEE.doc y conforme a las directrices de la gerencia.

## **Flujograma (se adjunta en anexo al documento)**

7488201909061247.pdf

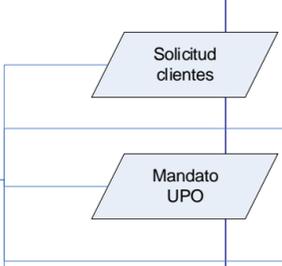
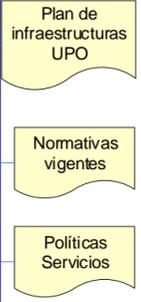
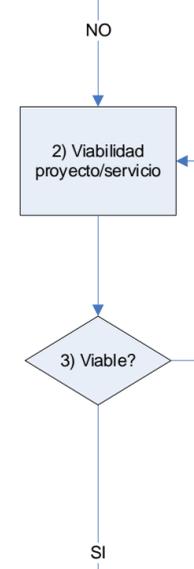
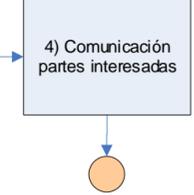
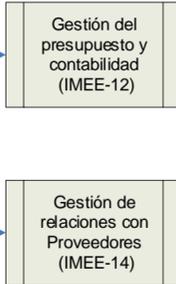
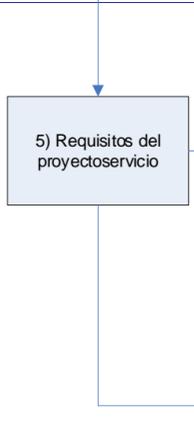
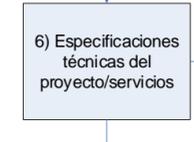
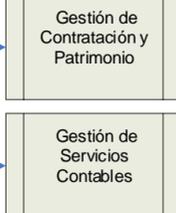
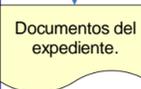
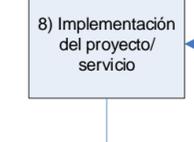
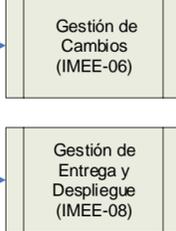
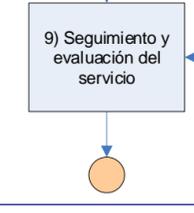
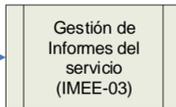
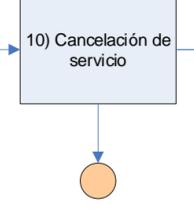
## **Indicadores asociados**

1) IND\_IMEE-01\_01: Porcentaje de Proyectos y/o nuevos servicios ejecutados en el año sobre los planificados.

## **ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

**- Flujograma**

**P06-P01: GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS MODIFICADOS,**

Dirección IMEE	Técnicos y Gestores IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
					<p>1) Monitorización de la demanda de nuevos servicios que viene por solicitudes de clientes, políticas de servicios, planes estratégicos de la UPO, normativas y Leyes.</p> <p>En el caso de cancelación de servicios se procederá a planificar dicha cancelación.</p>	
					<p>2) En esta fase se estudia la viabilidad de la creación del servicio (costes de financiación, configuraciones requeridas, factor humano, outsourcing, suministradores, tecnologías).</p> <p>3) Y 4) En el caso de que no sea viable se comunicará a las partes interesadas.</p> <p>En el caso de viabilidad se procederá a la tramitación de expediente del proyecto, conforme a los requerimientos de contratación (LCSP) y de las normativas de obligado cumplimiento 8CTE, RCI, RITE, RAT, RBT, RAE,...).</p>	
					<p>5) En esta fase se documenta los requisitos del servicio/proyecto. Plan de nuevo servicio/proyecto donde se contemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades y autorizaciones de las actividades para el diseño, desarrollo y transición del servicio.</li> <li>- Las actividades a realizar por el área de IMEE y por los terceros implicados.</li> <li>- La comunicación a las partes interesadas.</li> <li>- Los recursos técnicos, humanos, de información y financieros.</li> <li>- La planificación de fechas y sus revisiones (Project).</li> <li>- Identificación, evaluación y gestión de riesgos técnicos, humanos y financieros.</li> <li>- Las relaciones y dependencias con otros servicios.</li> <li>- Plan de pruebas.</li> <li>- Plan de aceptación del servicio a desplegar a producción.</li> <li>- Evaluación de los resultados previstos mediante formulas medibles.</li> </ul>	<p>- Necesidad y requisitos de proyecto. - Expediente</p>
					<p>6) Se procede a la definición de las especificaciones técnicas y tecnológicas para la posible implementación del proyecto/servicio.</p>	<p>Especificaciones Técnicas (PPT)</p>
					<p>7) Se procederá a la tramitación de los expedientes (obras, servicios, suministros) conforme a la LCSP y conforme al modelo de expediente menores conforme a los requerimientos de UXXI</p>	
					<p>8) Se realiza la implementación del servicio contemplando fases de desarrollo, fase de pruebas y fase para el paso a producción.</p> <p>En la Base de datos de planimetrías se realizaran los cambios surgidos.</p>	<p>- Documentos modificados de planimetría.</p>
					<p>9) Seguimiento del nuevo proyecto/servicio y evaluación del servicio entregado</p>	<p>- Informe de servicio.</p>
					<p>10) Si la dirección considera retirar un servicio, deberá ser planificado, componente a fechas, eliminación de información, documentación, transferencia de datos.</p>	<p>Planificación cancelación</p>