



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

Procedimiento 406-P02-05

Gestión de nivel del servicio (SGS)

**Consolidado el 14-11-2019
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 11:24**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización
- 4) 406-S04-02 - Servicio de mantenimiento general
- 5) 406-S05-02 - Servicio de mantenimiento de ascensores
- 6) 406-S06-02 - Servicio de planimetría
- 7) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-02-T01: Gestión y Publicación del Catálogo de Servicios en la Web IMEE y la Web de servicios administrativos de la UPO
- 2) Operacional: 406-02-T02: Definición de acuerdos de nivel de servicios (SLA) para cada servicio gestionado por el área de IMEE..
- 3) Operacional: 406-02-T03: Medición de los indicadores de los SLAs de los servicios

Introducción

El proceso de gestión de nivel de servicio se encarga de mantener y mejorar la calidad de los servicios que se gestionan desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, mediante una gestión eficiente de los acuerdos de nivel de servicios firmados con los usuarios y la UPO. El objetivo es definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio, de los servicios gestionados por el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.

Objeto y Alcance

Proceso que se encarga de mantener y mejorar la calidad de los servicios de IMEE mediante una gestión eficiente de los acuerdos de nivel de servicios firmados con los clientes-usuarios. El objetivo es definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio,

Empieza: Con la definición de los objetivos estratégicos del servicio y la asignación de los recursos necesarios.

Incluye: Diseño, implementación y revisión de los SLAs.
Termina: Cancelación de los acuerdos de nivel de servicio.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
- SGIEE: Sistema de 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.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre el proveedor de servicios de infraestructuras (IMEE) y los usuarios/clientes (comunidad universitaria)
- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso externalizado 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 de 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 deben tener documentado las relaciones con los demás CI.

Normativa y documentación referenciada

- Plan calidad servicios IMEE.
- Documento de Prestación de servicios.
- Encuesta de satisfacción de calidad.
- SLAs. Normativa UPO.
- Carta de servicios de IMEE.
- ISO 20000: Requisitos para la gestión de los servicios.

Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) Monitorización del portafolio de servicios y cartera de proyectos. Prever los nuevos servicios que pasaran a producción. En algunos casos se definirán los UC con los suministradores.

2) Una vez que se decide que un nuevo servicio para producción se procede al diseño del acuerdo de nivel del servicio y aprobación por la alta dirección (DG y/o Vicerrectorado).

Se definirán los indicadores de seguimiento del servicio y los informes de seguimiento e informes a la dirección. Se definen los acuerdo operativos del servicio.

3) En esta fase se publica el servicio en el catálogo de servicios (Ficha del servicios, SLAs, OLA, relación con otros servicios, grupos de interés,...). Portal corporativo de los servicios administrativos de la UPO.

4) Se procede a la implementación para el seguimiento de los SLAs (capacidad, disponibilidad, continuidad, criticidad del servicio).

5) En esta fase se implementa el Plan de mejora del servicio (SIP).

6) Se emitirán informes de seguimiento de las mejoras del servicio, a raíz de la información obtenida de las incidencias, satisfacción de los usuarios y clientes, incumplimiento de los SLA.

7) Posibilidad de finalización del servicio ofertado?.

8) En el caso de que se decida ya no dar el servicio se procederá a la cancelación del servicios (VB de la Dirección). Se procederá a la retirada del catalogo de servicios.

Documentación y modelos

Los documentos serán realizados según los formatos y numeración conforme al documento DSGS.doc del SGS aprobado en el IMEE.

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

0971201911141318.pdf

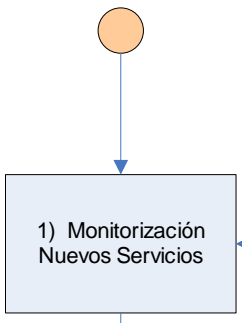
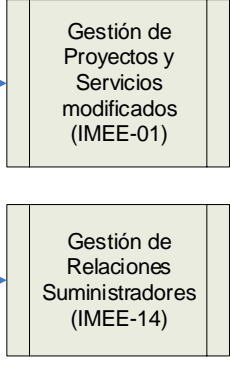

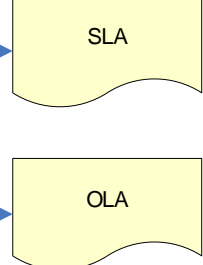

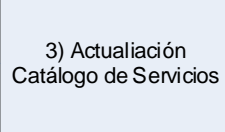
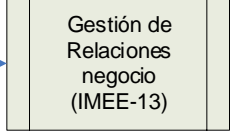
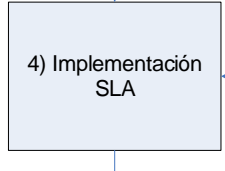
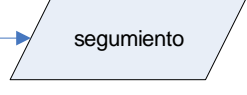
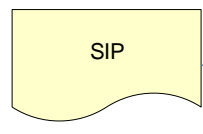
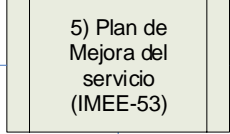
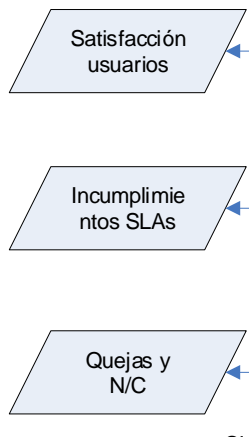
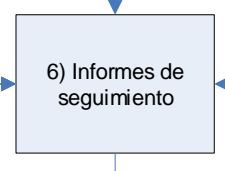
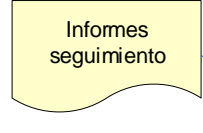
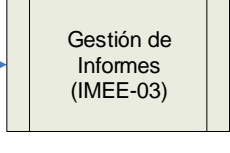
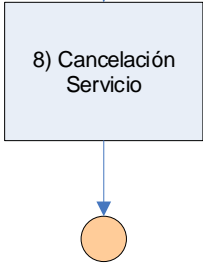
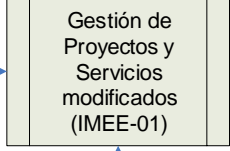
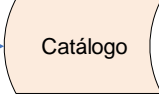
Indicadores asociados

1) IND_IMEE-33_01: Porcentaje de edificios con medición y control de las instalaciones del edificio.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P02: NIVEL DE SERVICIOS, CATÁLOGO SERVICIOS, SLAS, OLAs, Ucs.

Dirección IMEE	Técnicos y Gestores IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Monitorización Nuevos Servicios</p>				- Portafolio de servicios	<p>1) Monitorización del portafolio de servicios y cartera de proyectos.</p> <p>Preveer los nuevos servicios que pasaran a producción.</p> <p>En algunos casos se definirán los UC con los suministradores, conforme a los requerimos legales de contratación.</p> <p>Se plantea la generación de un Proyecto.</p>	- Proyectos y Servicios
 <p>2) Diseño de SLA</p>					<p>2) Una vez que se decide que un nuevo servicio para producción se procede al diseño del acuerdo de nivel del servicio y aprobación por la alta dirección (DG y/o Vocerrectorado).</p> <p>Se definirán los indicadores de seguimiento del servicio y los informes de seguimiento e informes a la dirección.</p> <p>Se definen los acuerdo operativos del servicio.</p>	- SLA - OLA
	 <p>3) Actualiación Catálogo de Servicios</p>				<p>3) En esta fase se publica el servicio en el catálogo de servicios (Ficha del servicios, SLAs, OLA, relación con otros servicios, grupos de interés,...).</p>	- Catálogo Servicios - Ficha servicio en Web
	 <p>4) Implementación SLA</p>				<p>4) Se procede a la implementación para el seguimiento de los SLAs (capacidad, disponibilidad, continuidad, criticidad del servicio).</p>	- SLA
			 <p>5) Plan de Mejora del servicio (IMEE-53)</p>		<p>5) En esta fase se implementa el Plan de mejora del servicio (SIP).</p>	- SIP
	 <p>6) Informes de seguimiento</p>				<p>6) Se emitirán informes de seguimiento de las mejoras del servicio, a raíz de la información obtenida de las incidencias, satisfacción de los usuarios y clientes, incumplimiento de los SLA.</p> <p>Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UPO.</p> <p>7) Posibilidad de finalización del servicio ofertado?.</p>	- Informes seguimiento
 <p>8) Cancelación Servicio</p>					<p>8) En el caso de que se decida ya no dar el servicio se procederá a la cancelación del servicios (VB de la Dirección).</p> <p>Se procederá a la retirada del catalogo de servicios.</p>	- Catálogo de servicios