



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

Procedimiento 406-P03-03

Gestión de informes del servicio (SGS)

**Consolidado el 15-11-2019
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 11:27**

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: 406-03-T01: Emisión de Informe de consumos de electricidad, agua y gas de entidades/empresas externas de la UPO
- 2) Operacional: 406-03-T02: Elaboración del informe anual de la gestión de los servicios del area
- 3) Operacional: 406-03-T03: Elaboración del informe anual de los indicadores de desempeño de los servicios

Introducción

El proceso de gestión de informes del servicios, centraliza la generación de todos los informes de servicios gestionados desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética con el fin de que sean homogéneos, útiles y fáciles de entender por los destinatarios. El objetivo es generar en plazos los informes acordados, fiables y precisos, para informar a la toma de decisiones y para una comunicación eficaz.

Objeto y Alcance

Proceso que centraliza la generación de todos los informes de servicios de IMEE con el fin de que sean homogéneos, útiles y entendibles por los destinatarios. El objetivo es generar en plazos los informes acordados, fiables y precisos, para informar a la toma de decisiones y para una comunicación eficaz..

Empieza: Recopilando información necesaria para la toma de decisiones, de múltiples

fuentes de datos mediante una metodología adecuada y eficaz.

Incluye: Procesar la información recopilada mediante la creación de indicadores y analizarla buscando tendencias.

Termina: Presentando los resultados mediante informes e indicadores de manera que sea útil y se puedan aplicar acciones correctivas a los procesos. Revisión de la utilidad del análisis y los resultados presentados

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

- UNE-EN ISO:50001, requisitos de un sistema de gestión de la energía.
- UNE ISO:20000, requisitos de un sistema de gestión del servicio.
- UNE 216501, Auditorias energéticas.
- Plan Estratégico de la UPO.
- Políticas de gestión del servicio:
(<https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).
- La Política y Objetivos de Calidad.
- Carta de Servicios de IMEE.
- Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.

Información para otras Autoridades de gestión

- Informes de devolución de garantías de los proyectos (obras y servicios, compra de equipamientos) de los suministradores, para contratación.
- Informe de gestión del servicio anual (memoria) para la Secretaria General de la UPO.

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) la Dirección de IMEE define la política de informes de seguimiento de los servicios de IMEE.

Objetivos SMART y CMI.

2) En esta fase se definen la arquitectura de métricas a aplicar a los informes de servicios. (conjunto de indicadores, cuadro de mando). Estado de umbrales de alarmas.

En esta fase se define el CMI (Indicadores de objetivos, de procesos, de servicios) del SGS.

3) Se pasa a probación por la Comisión de Calidad.

4) Se procede al diseño de informes tipo de los distintos servicios.

5) Se procede a la implementación de herramientas de monitorización de los indicadores (DW).

Todos los indicadores deben de poder capturarse con facilidad dentro del SGS.

6) Se procede a la captura de los datos procedentes de los servicios (indicadores).

7) En esta fase se procede al procesamiento y análisis de los datos. (evaluación y seguimiento).

Se determinan las mejoras asociadas a la evaluación y seguimiento de los servicios.

8) Se generan informes de servicios para lo clientes y dirección de la UPO.

Se determinan las mejoras asociadas a la evaluación y seguimiento de los servicios.

Documentación y modelos

- Existe dos formatos de informes, uno para la memoria anual de la UPO, emitido por la secretaría general, y otro formato con la misma información emitido por el área, como informe de los servicios.
(se adjunta los dos modelos).

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) Informe 2013-2014
- 2) Informe 2014-2015
- 3) Informe 2015-2016
- 4) Informe 2016-2017
- 5) Informe 2017-2018
- 6) Informe 2018-2019

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

3682201911141345.pdf

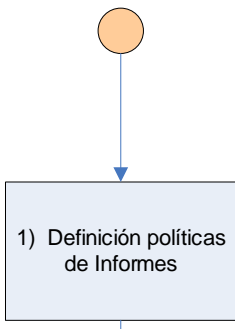

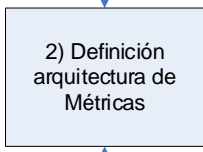
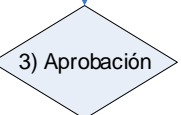
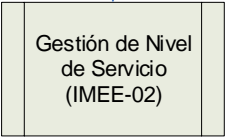
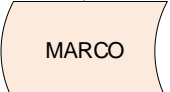
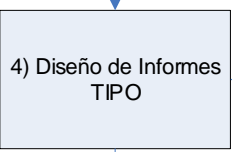
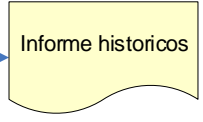
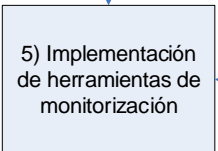


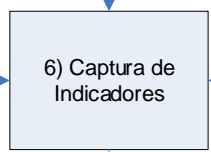
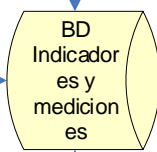
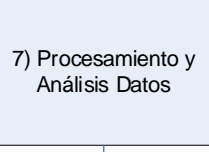
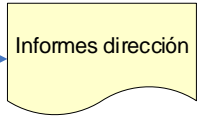
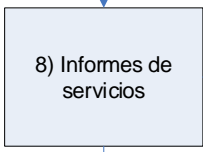
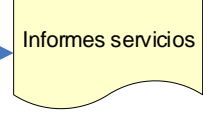
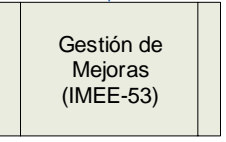
Indicadores asociados

- 1) IND_IMEE-52_01: Porcentaje de cumplimiento de indicadores de desempeño de los sistemas de gestión del área.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P03: INFORMES DE SERVICIOS, INDICADORES, MÉTRICAS, CUADRO DE MANDO

Dirección IMEE	Técnicos y Gestores IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Definición políticas de Informes</p>	 <p>Políticas de Informes/Indicadores</p>				<p>1) la Dirección de IMEE define la política de informes/Indicadores de seguimiento de los servicios gestionados por el área de de IMEE.</p> <p>Los indicadores y Objetivos deben de cumplir SMART y CMI.</p>	- Política de Informes
 <p>2) Definición arquitectura de Métricas</p>	 <p>3) Aprobación</p>		 <p>Gestión de Nivel de Servicio (IMEE-02)</p>	 <p>MARCO</p>	<p>2) En esta fase se definen la arquitectura de métricas a aplicar a los informes de servicios. (conjunto de indicadores, cuadro de mando). Estado de umbrales de alarmas, en el sistema MARCO.</p> <p>En esta fase se define el CMI (Indicadores de objetivos, de procesos, de servicios) del SGS.</p> <p>3) Se pasa a probación por la Comisión de Calidad.</p>	-CMI - Indicadores
	 <p>4) Diseño de Informes TIPO</p>	 <p>Informe historicos</p>			<p>4) Se procede al diseño de informes tipo de los distintos servicios e introducidos en el sistema MARCO.</p> <p>Obtener información de los datos históricos.</p>	- Informes tipo
	 <p>5) Implementación de herramientas de monitorización</p>			 <p>MARCO</p>	<p>5) Se procede a la implementación de herramientas de monitorización de los indicadores a través de MARCO..</p> <p>Todos los indicadores deben de poder capturarse con facilidad dentro del SGS e SGIEE.</p>	
 <p>Datos</p>	 <p>6) Captura de Indicadores</p>			 <p>BD Indicadores y mediciones</p>	<p>6) Se procede a la captura de los datos procedentes de los servicios (indicadores).</p> <p>Se pueden obtener los datos históricos a través de excel para el estudio de seguimiento.</p>	- BD indicadores
 <p>7) Procesamiento y Análisis Datos</p>	 <p>Informes dirección</p>				<p>7) En esta fase se procede al procesamiento y análisis de los datos. (evaluación y seguimiento).</p> <p>Se determinan las mejoras asociadas a la evaluación y seguimiento de los servicios.</p>	- Informe de dirección
 <p>8) Informes de servicios</p>	 <p>Informes servicios</p>		 <p>Gestión de Mejoras (IMEE-53)</p>		<p>8) Se generan informes de servicios para lo clientes y dirección de la UPO.</p> <p>Se determinan las mejoras asociadas a la evaluación y seguimiento de los servicios.</p>	- Informes servicio