



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

Procedimiento 406-P04-06

Gestión de incidencias y peticiones de servicios (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 11:31**

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-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-04-T01: Recepción de llamadas, correos electrónicos y Tikas para solicitud de incidencias y/o peticiones de servicios
- 2) Operacional: 406-04-T02: Evaluación y prioridad de las incidencias y/o peticiones de servicios
- 3) Operacional: 406-04-T03: Escalado de incidentes a problemas y de solicitudes de servicios a cambios.
- 4) Operacional: 406-04-T04: Resolución de las actuaciones para dar solución a las incidencias

Introducción

El proceso de la Gestión de Incidencias y peticiones de servicios, es la gestión de los eventos y sucesos que provocan la degradación y/o pérdida del servicio producido por incidentes y que conlleva el restablecimiento del servicio acordado con la comunidad universitaria lo antes posible y con el mínimo impacto en los servicios gestionados por el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.

Objeto y Alcance

El objetivo de la Gestión de Incidencias y peticiones de servicios es la gestión de los eventos y sucesos que provocan la degradación y/o pérdida del servicio y que no son parte del servicio acordado y el restablecimiento del servicio acordado lo antes posible y con el mínimo impacto en la comunidad universitaria.
Empieza: Notificación y registro del incidente. (Herramienta de Gestión de Gestión de

Servicios TIKa, llamadas telefónicas, correo electrónico, sistema de control de instalaciones SCADA POWER STUDIO).

Incluye: Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, reparación.

Termina: Cierre de la incidencia y envío de encuesta de satisfacción de calidad.

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: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO (RAT, RBT, RITE, CTE, RPCI, RAE, RGAS, ACS...).. Los CI son documentados desde el servicio de planimetría del área.

Normativa y documentación referenciada

- Normativa UPO.
- Plan calidad servicios.
- Documento de Prestación de servicios.
- Encuesta de satisfacción de calidad.
- Normativa de obligado cumplimiento (RITE, CTE, RAE, RCI, RTB, RAT, RGAS, ACS,...).

Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de las incidencias y peticiones de servicios provenientes del CSU-Mantenimiento Nivel 3 y/o personal del IMEE.

El estado de las incidencias provienen del CSU mantenimiento con el estado Open IMEE. (escalado a IMEE por no poder resolver la incidencia/petición de servicios), indicando la necesidad de actuación de los técnicos de IMEE.

2) De la fase de monitorización se obtiene tickets con datos de las incidencias (alertas, eventos, entradas desde usuarios desde el formulario a través de la Web de IMEE, solicitudes de servicios, consultas).

Es importante ver la causa del escalado del CSU mantenimiento, así como su prioridad e impacto.

3) En esta fase se ha diagnosticado la compra de material para realizar cambios necesarios, se genera RFC y se pasa a la gestión de cambios.

4) Se procederá a la resolución de la incidencia por parte de técnicos de IMEE si procede o se realizará un escalado y asignación a técnicos y responsable de IMEE.

Se actualiza la BD de incidencias y peticiones de servicios y la base de datos del conocimiento.

5) En esta fase se procederá a documentar el problema, y se pasa a la gestión de problemas para su resolución.

6) En esta fase una vez resulta la causa del escalado (compra de material, VB financiero, ...) se devuelve al CSU-mantenimiento para su resolución definitiva.

7) Se procederá a la actualización de las actuaciones realizadas por parte del personal de IMEE de las BD de incidencias y el conocimiento.

8) Emisión del informe final de resolución. Cierre de la Incidencia.

Envío de correo con dirección encuesta de satisfacción, en la Web de IMEE.

Una vez al mes se generará informes mensuales.

Documentación y modelos

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

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

4689201911121115.pdf

Formularios relacionados

1) Gestión de Incidencias (TIKA) (<https://www.upo.es/apps/TIKA/>)

Indicadores asociados

1) IND_IMEE-04_01: Porcentaje de solicitudes, incidencias, problemas que entran en el sistema de gestión del IMEE y tramitadas en menos de 5 días hábiles.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

P06-04: PETICIÓN DE SERVICIOS, INCIDENCIAS, EVENTOS, CONSULTAS

