



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

**Procedimiento 406-P06-04**

**Gestión de cambios (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 11:36**

## 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: 406-06-T01: Solicitud de presupuestos de material para los cambios
- 2) Operacional: 406-06-T02: Tramitación de los correspondientes contratos menores en UXXI-EC de CC no asignados al área de IMEE (para procedimientos de suministros/obras menores/servicio)
- 3) Operacional: 406-06-T03: Solicitud de cambios (RFC)

## Introducción

El proceso de Gestión de cambios garantiza el uso de métodos y procedimientos estandarizados a la hora de realizar los cambios, minimizando así el impacto sobre la calidad del servicio y el impacto en los servicios prestados desde el área de Mantenimiento, Infraestructuras y Eficiencia Energética a la comunidad universitaria.

## Objeto y Alcance

El objetivo de la Gestión de Cambios es garantizar el uso de métodos y procedimientos estandarizados a la hora de realizar los cambios, minimizando así el impacto sobre la calidad del servicio

Empieza: Se inicia con las peticiones de cambios (RFC) procedentes de la gestión de incidencias y peticiones de servicios, de problemas, de configuración, de capacidad, etc.

Incluye: Actividades de registro, aceptación (valoración y justificación para la universidad), clasificación, construcción y pruebas, implantación y revisión. Planificación

de cambios (FSC).

Termina: Se redactan informes y la agenda para la Comisión de Cambios (CAB), teniendo en cuenta las implicaciones para la gestión de configuración y entregas, y se cierran las RFC.

## Definiciones

FSC: Plan de cambios.

RFC: Solicitud de cambios.

CAB: Comisión de Cambios. En esta versión corresponde a la dirección del área de IMEE.

SLA: Acuerdo Nivel de Servicio.

CMBD: Base de datos de la configuración. (Base de Datos de Planimetría).

## 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, Auditorías 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

No aplica

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de las solicitudes de cambios provenientes de los distintos procesos involucrados (gestión de capacidad,

gestión de disponibilidad y continuidad, gestión de configuración, gestión de nivel de servicio, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de versiones).

A su vez, el CSU-mantenimiento puede escalar solicitudes de servicios que implique un RFC.

2) y 3) Una vez presentada una solicitud de cambio (RFC) se analiza, se registra en la Base de datos de cambios, y se procede a su aprobación.

Es necesario consultar los costes financieros que conllevará el posible cambio y si hay disponibilidad financiera para llevar a cabo los cambios requeridos.

Vb de la Dirección de IMEE

4) y 5) Se actualiza la lista de cambios programados. En el caso de que la solicitud sea de un cambio de emergencia se pasa directamente a la implementación del cambio.

En el caso de que no sea un cambio de emergencia se procederá a su planificación dentro de la FSC.

6) En el caso de que se considere un cambio mayor, afectando a la modificación de un servicio conforme a la política de cambios y nuevos servicios, se procederá conforme a los requerimientos de la gestión de nuevos servicios y/ modificados.

Esto implica un proyecto que hay que tramitar desde la oficina de proyectos y servicios.

7) Se planifica el cambio en función de costes financieros, personal técnico disponible (gestión de entregas y despliegues), fechas de entregas.

8) Se realiza la implementación de los cambio por los técnicos del IMEE y técnicos del CSU-mantenimiento

Se actualizan las BD de cambios y CMDB.

9) Actualización de la CMDB. Servicio de Planimetría y control de instalaciones SCADA POWER ESTUDIO.

10) Informes de la implementación y puesta en producción de los cambios realizados.

11) Verificación de la entregas realizadas en producción. En el caso de encontrarse algunas N/C se procederá a su comunicación a la gestión de versiones para su comprobación del cambio implementado.

## Documentación y modelos

Los documentos se guardarán en el BSCW.

Todos los cambios que afecten al servicio de planimetría deberán comunicarlo para su actualización por el responsable técnicos. (se almacenarán en la unidad compartida del área).

En el caso de ejecución de expedientes menores se seguirá con la documentación de abrir el documento proyecto, solicitud de presupuestos, informe técnico del área, firma de contrato menor, realización de los cambios y solicitud de facturación.

## Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

1) Formato de RFC

2) Política de cambios

## Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

3176201911140819.pdf

### Formularios relacionados

1) Gestión de Incidencias (TIKA) (<https://www.upo.es/tika/web/index.php>)

### 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**

406-P06: CAMBIOS, RFC

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Capacidad (IMEE-11)</li> <li>Gestión de disponibilidad y Continuidad (IMEE-09)</li> <li>Gestión de Seguridad (IMEE-10)</li> <li>Gestión de Configuración (IMEE-07)</li> </ul>		<p>1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de las solicitudes de cambios provenientes de los distintos procesos involucrados (gestión de capacidad, gestión de disponibilidad y continuidad, gestión de configuración, gestión de nivel de servicio, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de versiones).</p> <p>A su vez, el CSU-mantenimiento puede escalar solicitudes de servicios que implique un RFC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CMDB.</li> <li>- DSL.</li> <li>- DHS.</li> <li>- FSC.</li> <li>- SLAs.</li> </ul>
					<p>2) y 3) Una vez presentada una solicitud de cambio (RFC) se analiza, se registra en la Base de datos de cambios, y se procede a su aprobación.</p> <p>Es necesario consultar los costes financieros que conllevará el posible cambio y si hay disponibilidad financiera para llevar a cabo los cambios requeridos.</p> <p>Vb de la Dirección de IMEE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de cambios.</li> </ul>
					<p>4) y 5) Se actualiza la lista de cambios programados. En el caso de que la solicitud sea de un cambio de emergencia se pasa directamente a la implementación del cambio.</p> <p>En el caso de que no sea un cambio de emergencia se procederá a su planificación dentro de la FSC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FSC</li> </ul>
					<p>6) En el caso de que se considere un cambio mayor, afectando a la modificación de un servicio conforme a la política de cambios y nuevos servicios, se procederá conforme a los requerimientos de la gestión de nuevos servicios y/ modificados.</p> <p>Esto implica un proyecto que hay que tramitar desde la oficina de proyectos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FSC</li> </ul>
					<p>7) Se planifica el cambio en función de costes financieros, personal técnico disponible (gestión de entregas y despliegues), fechas de entregas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vb del Director al cambio.</li> </ul>
					<p>8) Se realiza la implementación de los cambio por los técnicos del IMEE y técnicos del CSU-mantenimiento</p> <p>Se actualizan las BD de cambios y CMDB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registros cambios y CMDB</li> </ul>
					<p>9) Actualización de la CMDB. Servicio de planimetría y Control de las Instalaciones POWER STUDIO SCADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CMDB</li> </ul>
					<p>10) Informes de la implementación y puesta en producción de los cambios realizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de implementación</li> </ul>
					<p>11) Verificación de la entregas realizadas en producción. En el caso de encontrarse algunas N/C se procederá a su comunicación a la gestión de versiones para su comprobación del cambio implementado.</p>	