



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

Procedimiento 406-P07-02

Gestión de la configuración (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 11:44**

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: 406-07-T01: Gestión de la planimetría y control de las instalaciones desde power Studio SCADA de la UPO
- 2) Operacional: 406-07-T02: Realización de auditoria de la base de datos de la configuración (servicio de planimetría y control de las instalaciones)

Introducción

El proceso de Gestión de la configuración pretende proporcionar un modelo lógico de las infraestructuras de las instalaciones de la UPO gestionadas desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, por medio de la identificación, control, mantenimiento, y verificación de las versiones de todos los elementos que configuran dichas instalaciones e infraestructuras.

Objeto y Alcance

El objetivo de la Gestión de la Configuración es proporcionar un modelo lógico de las infraestructuras por medio de la identificación, control, mantenimiento, y verificación de las versiones de todos los Elementos de Configuración (CI's) existentes.

Empieza: Al producirse cualquier cambio en los Elementos de Configuración, sus relaciones y sus estados.

Incluye: Planificación, Identificación, Control, Estados y actualización de la información de los elementos de configuración de la CMDB.

Termina: El proceso Finaliza con la verificación y auditoria de la CMDB

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 y 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.
- CMDB: Base de Datos de la configuración (planimetría y PowerStudio).

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

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

- 1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de las configuraciones (CMDB, DSL, DHS) de Las infraestructuras e instalaciones a fin de detectar cambios por las informaciones técnicas de los suministradores, cambios por nuevos CI, actualizaciones de los servicios de IMEE, actualizaciones de registros de contratos de los suministradores. Desde el servicio de planimetría y desde el servicio de control de las instalaciones.
- 2) Una vez al año, dentro del seguimiento de la configuración, se realizará una auditoría de la CMDB y se emitirá un informe de auditoría y un plan de las mejoras detectadas.
- 3) Una vez presentada nueva información técnica de suministradores y del CSU-mantenimiento sobre los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.
- 4) Una vez presentada nueva información sobre nuevos requisitos de los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.
- 5) Una vez presentada nueva información sobre actualización requisitos de los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB. Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)
- 6) Una vez presentada nueva información sobre actualización requisitos de actualizaciones desde los UC se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB. Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)
- 7) Actualización de la CMDB según requerimientos. Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)

Documentación y modelos

Los documentos de la configuración está relacionado con planimetría (planos de espacios, infraestructuras, instalaciones y la relación de los elemento de la configuración).

A su vez existen la CMDB en el PowerStudio de los elementos de control de eficiencia energética.

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) CMDB de control de instalaciones
- 2) Política de Configuración

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

3477201911141003.pdf

Indicadores asociados

- 1) IND_IMEE-07_01: Porcentaje de fiabilidad de la configuración de la instalaciones en Planimetría .
- 2) IND_IMEE-33_01: Porcentaje de edificios con medición y control de las instalaciones del edificio.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P07: CONFIGURACIÓN, RELACIONES, CI.s

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
<p>Plan G. Configuración</p> <p>Planos Servicio de Planimetría (DHS)</p> <p>Planos Control de Instalaciones (DSL)</p>	<p>1) Monitorización y Seguimiento</p>		<p>Gestión de Cambios (IMEE-06)</p> <p>Gestión de Entrega y Despliegue (IMEE-08)</p> <p>Gestión de Proyectos y servicios modificados (IMEE-01)</p>		<p>1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de las configuraciones (CMDB, DSL, DHS) de Las infraestructuras e instalaciones a fin de detectar cambios por las informaciones técnicas de los suministradores, cambios por nuevos CI, actualizaciones de los servicios de IMEE, actualizaciones de registros de contratos de los suministradores.</p> <p>Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)</p>	<p>- Plan de Configuración</p> <p>- DSL</p> <p>- DHS</p>
<p>Informe de auditoria y mejoras a realizar</p>	<p>2) Auditorias de la Configuración</p>			<p>CMDB</p> <p>BD Mejoras</p>	<p>2) Una vez al año, dentro del seguimiento de la configuración, se realizará una auditoria de la CMDB y se emitirá un informe de auditoria y un plna de las mejoras detectadas.</p>	<p>- Informe de auditoria y mejoras</p>
<p>Información técnica suministradores</p>	<p>3) Actualización Infomación suministradores</p>		<p>Gestión de CSU-mantenimiento (IMEE-61)</p>		<p>3) Una vez presentada nueva información técnica de suministradores y del CSU-mantenimiento sobre los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.</p> <p>Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)</p>	<p>- Información técnica suministradores y CSU</p>
<p>Nuevos CI</p>	<p>4) Se requiere nuevo CI</p>		<p>Gestión de Cambios (IMEE-06)</p> <p>Gestión de Entrega y Despliegue (IMEE-08)</p>		<p>4) Una vez presentada nueva información sobre nuevos requisitos de los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.</p> <p>Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)</p>	<p>- Nuevos requisitos de CI</p>
<p>Actualizar CI</p>	<p>5) s requiere actualizar CI</p>			<p>SI</p>	<p>5) Una vez presentada nueva información sobre actualización requisitos de los CI se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.</p> <p>Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)</p>	<p>- Nuevos cambios CI</p>
<p>Actualizar/Nuevos UC</p>	<p>6) Se requiere actualización UC</p> <p>7) Actualización CMDB</p>				<p>6) Una vez presentada nueva información sobre actualización requisitos de actualizaciones desde los UC se procede a analizar los posibles cambios en las configuraciones, en el caso de que proceda según los requerimientos de la gestión de cambios y versiones se procederá a actualizar la CMDB.</p> <p>7) Actualización de la CMDB según requerimientos.</p> <p>Desde el servicio de Planimetría y el servicio de Control de las Instalaciones (Power Studio SACADA)</p>	<p>- Nuevos requerimientos UC.</p> <p>- CMDB</p>