



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

**Procedimiento 406-P11-02**

**Gestión de la capacidad (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 11:56**

## Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

## Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-11-T01: Definición de la Política de capacidad de los servicios prestados por el área
- 2) Operacional: 406-11-T02: Gestionar las capacidades de los servicios a través del sistema de control de instalaciones Power Studio SCADA

## Introducción

Desde la Gestión de la capacidad se garantiza que todos los servicios gestionados desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada de las instalaciones de la Universidad para garantizar los servicios prestados.

## Objeto y Alcance

La Gestión de la Capacidad es la encargada de que todos los servicios de IMEE se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.

Empieza: Asegurar que existe capacidad en todos los servicios, a un coste justificable, y suficiente para las capacidades actuales y futuras.

Incluye: Requerimientos del usuario o por el estudio proactivo de las capacidades del negocio y de los servicios.

Termina: Realización de informes y planes de capacidad

## 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

No aplica

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

- 1) la Dirección definirá la política de capacidad de los servicios de IMEE.
- 2) En esta fase se monitorizan la capacidad de los servicios en base a las relaciones con los procesos de gestión de incidencias, problemas, disponibilidad y continuidad, seguridad.
- 3) Se procede al mantenimiento y administración de la Base de Datos de Capacidad. Esta información se entronca dentro del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (Power Estudio Scada).
- 4) En esta fase se realiza el Plan de mejora de capacidad del servicio. Hay que contemplar para cada servicio el factor humano.
- 5) Definición de nuevos requerimientos de capacidad que pueden llevar conlleva RFC a la gestión de Cambios.  
También se tiene en cuenta las necesidades de capacidad de los nuevos servicios (PROYECTOS) y/o servicios modificados.
- 6) En esta fase se procede la Planificación la nueva capacidad del servicio en base a los requerimientos evaluados. Se actualiza la BD de la Capacidad.
- 7) Se generan informes de capacidad de los servicios para la dirección.  
Seguimiento de los indicadores de procesos.

## Documentación y modelos

La documentación estará en el SGIEE (gestión del control de las instalaciones y eficiencia energética).

Generación de los indicadores de eficiencia energética (este proceso está muy relacionado con el proceso de control y operaciones del SGIEE), donde está descritos los indicadores de desempeño y uso de la energía.

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

- 1) Política de capacidad

## Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

3576201911141106.pdf

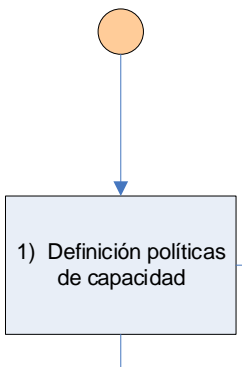

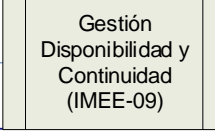
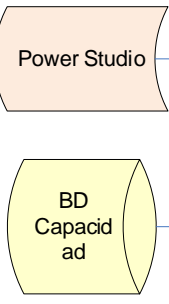
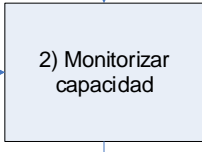
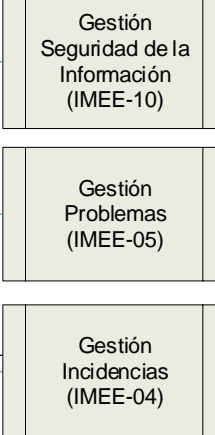
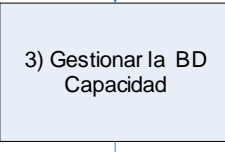
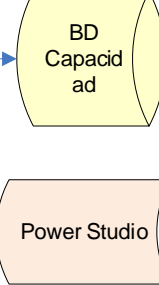
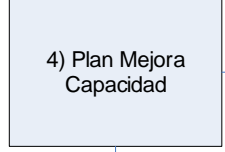

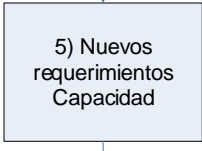
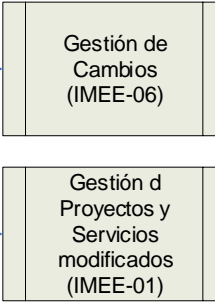
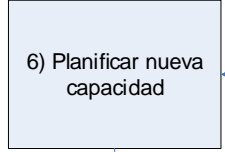
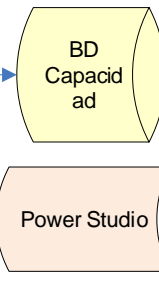
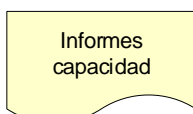
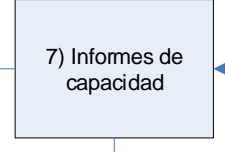
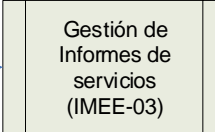
## Indicadores asociados

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

## **ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

**- Flujograma**

406-P11: CAPACIDAD ((sistemas eléctricos, sistemas de climatización, sistemas de control de aguas...)).

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Definición políticas de capacidad</p>	 <p>Políticas de Capacidad</p>		 <p>Gestión Disponibilidad y Continuidad (IMEE-09)</p>		<p>1) la Dirección definirá la política de capacidad de los servicios de IMEE.</p> <p>Control de las instalaciones para cumplimiento de la normativa vigente.</p>	- Política de capacidad
 <p>Power Studio</p> <p>BD Capacidad</p>	 <p>2) Monitorizar capacidad</p>		 <p>Gestión Seguridad de la Información (IMEE-10)</p> <p>Gestión Problemas (IMEE-05)</p> <p>Gestión Incidencias (IMEE-04)</p>		<p>2) En esta fase se monitorizan la capacidad de los servicios en base a las relaciones con los procesos de gestión de incidencias, problemas, disponibilidad y continuidad, seguridad.</p> <p>Servicio de Control de las instalaciones a través de Power Studio SCADA y servicio de planimetría</p>	
	 <p>3) Gestionar la BD Capacidad</p>			 <p>BD Capacidad</p> <p>Power Studio</p>	<p>3) Se procede al mantenimiento y administración de la Base de Datos de Capacidad.</p> <p>Esta información se entronca dentro del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (Power Studio Scada), y servicio de planimetría.</p>	- BD Capacidad
	 <p>4) Plan Mejora Capacidad</p>	 <p>Plan Mejora Capacidad</p>			<p>4) En esta fase se realiza el Plan de mejora de capacidad del servicio. Hay que contemplar para cada servicio el factor humano.</p> <p>Necesidades y Mejoras en las instalaciones y/o infraestructuras de la UPO.</p>	- Planes de capacidades de los servicios
	 <p>5) Nuevos requerimientos Capacidad</p>		 <p>Gestión de Cambios (IMEE-06)</p> <p>Gestión d Proyectos y Servicios modificados (IMEE-01)</p>		<p>5) Definición de nuevos requerimientos de capacidad que pueden llevar conlleva RFC a la gestión de Cambios.</p> <p>También se tiene en cuenta las necesidades de capacidad de los nuevos servicios (PROYECTOS) y/o servicios modificados.</p>	- RFC
	 <p>6) Planificar nueva capacidad</p>			 <p>BD Capacidad</p> <p>Power Studio</p>	<p>6) En esta fase se procede la Planificación la nueva capacidad del servicio en base a los requerimientos evaluados. Se actualiza la BD de la Capacidad.</p>	- registros de capacidades
 <p>Infomes capacidad</p>	 <p>7) Informes de capacidad</p>		 <p>Gestión de Informes de servicios (IMEE-03)</p>		<p>7) Se generan informes de capacidad de los servicios para la dirección.</p> <p>Seguimiento de los indicadores de procesos.</p>	- Informes servicio