



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

**Procedimiento 406-P13-02**

**Gestión de relaciones con el negocio (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 12:02**

## 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: 406-13-T01: Definir los requisitos de los servicios gestionados desde el área de IMEE a la UPO
- 2) Operacional: 406-13-T02: Participación en los órganos de representación de la UPO

## Introducción

El proceso de gestión de relaciones con el negocio regula las relaciones entre el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética y la UPO. El objetivo es establecer y mantener una buena relación entre el proveedor de servicios de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética y los usuarios, basándose en el entendimiento del usuario y de la Universidad, conforme a los requisitos institucionales de la dirección.

## Objeto y Alcance

Proceso que regula las relaciones entre el área de IMEE y la UPO. El objetivo es establecer y mantener una buena relación entre el proveedor de servicios de IMEE y los clientes, basándose en el entendimiento del cliente y de la institución.

Empieza: Con estudio de las líneas estrategias de prestación de servicios de IMEE.

Incluye: Convertir las necesidades en requisitos del servicio, reuniones con los clientes, revisiones del servicio, reclamaciones al servicio, encuestas y satisfacción de los clientes, relación con los servicios nuevos y modificados, programa de mejoras.

Termina: Comunicación y participación de los clientes y usuarios a través de los canales habilitados para ello.

## 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, 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) Se comienza con el estudio de las líneas Estratégicas de la UPO (objetivos y líneas de actuación en relación con las infraestructuras, mantenimiento y eficiencia energética). Se contemplan los objetivos, líneas y actividades de los Planes de Gestión de Servicios de IMEE. (encomiendan de cara a los clientes).

2) Establecer calendario de reuniones con la dirección de la UPO (Dirección General de Infraestructuras y Espacios y gerencia).

Participación en los órganos de la UPO (comisión de coordinación de actividades de la UPO, comisión de garantía interna de calidad de los servicios, comisión de formación de la UPO).

Reuniones programadas con la Dirección de la UPO.

3) Establecer calendario de reuniones con los clientes (PAS, PDI, estudiantes).

4) Si procede se actualizará BD de No Conformidades, y quejas, y se pasará a la fase de gestión de las reclamaciones y n/C.

5) Se procede a atender y evaluar las necesidades de los clientes y dirección. Las solicitudes deben entrar por el proceso de solicitudes de servicios, aunque otras entrar por otros canales como son el correo electrónico, peticiones en reuniones de dirección, reuniones de coordinación,...

6) Una vez aceptada las necesidades se le pasa a la gestión de proyectos y servicios o servicios modificados.

7) En esta fase se revisa el servicio prestado. (cumplimientos de SLAs y Actualización del Plan de Mejora de los servicios).

8) Medir la satisfacción de los clientes. (encuestas de satisfacción después de resolución de solicitud de servicios, encuestas general de los servicios prestados, observatorio-pregunta del mes).

Publicación de resultados anuales en la Web de IMEE.

9) Gestión de la Comunicación del área de IMEE hacia los clientes y personal de IMEE.

## Documentación y modelos

Plan estratégico de la UPO.

Misión y Visión del IMEE. (Publicado en BOJA).

Organización del PAS.

Carta de Servicios de IMEE.

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

- 1) Catálogo de servicios
- 2) Política de gestión de servicios
- 3) Política de Uso de servicios

### **Flujograma (se adjunta en anexo al documento)**

0203201911150926.pdf

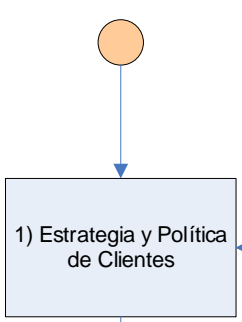
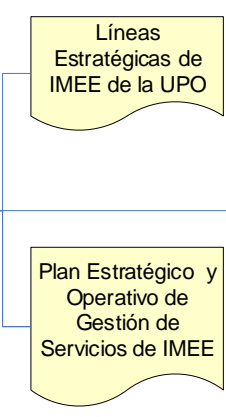
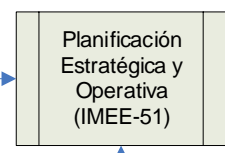
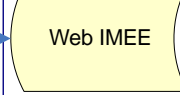
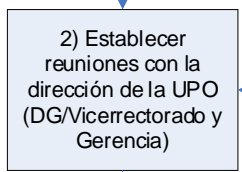
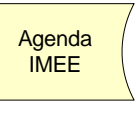
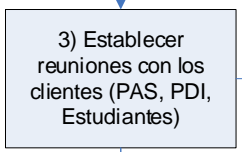
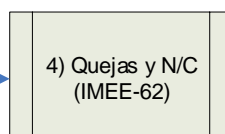
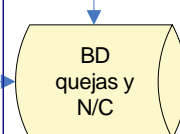
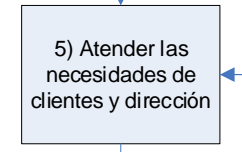
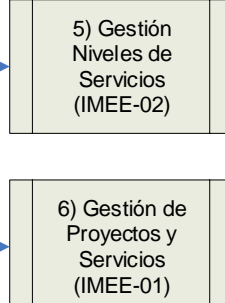
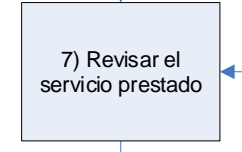
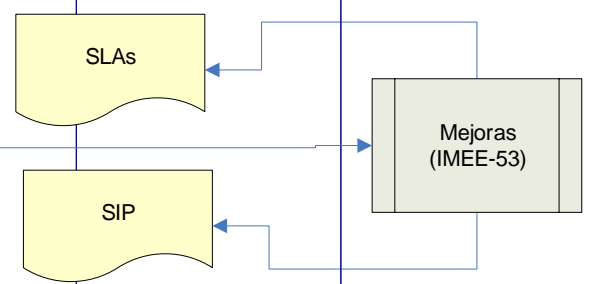

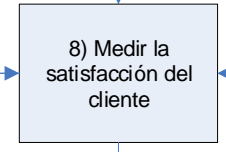
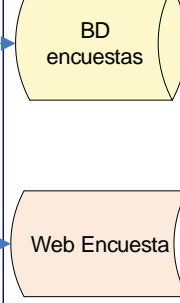

### **Indicadores asociados**

- 1) IND\_IMEE-13\_01: Porcentaje de satisfacción de los clientes/usuarios y suministradores
- 2) IND\_IMME-ENCUESTA\_SATISFACCION\_LARORAL

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

**- Flujograma**

406-P13: Relaciones con los Clientes, estrategias de IMEE de la UPO

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Relación Procesos	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
					<p>1) Se comienza con el estudio de las líneas Estratégicas de la UPO (objetivos y líneas de actuación en relación con las infraestructuras, mantenimiento y eficiencia energética).</p> <p>Se contemplan los objetivos, líneas y actividades de los Planes de Gestión de Servicios de IMEE. (encomiendan de cara a los clientes).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico de de la UPO.</li> <li>- Plan estratégico de gestión de servicios de IMEE.</li> <li>- Plan operativo de gestión de servicios de IMEE.</li> </ul>
					<p>2) Establecer calendario de reuniones con la dirección de la UPO (DG/Vicerrectorado y Gerencia).</p> <p>Participación en los órganos de la UPO (comisión de coordinación de actividades de la UPO, comisión de garantía interna de calidad de los servicios).</p> <p>Reuniones programadas con la Dirección de la UPO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros agenda</li> </ul>
					<p>3) Establecer calendario de reuniones con los clientes (PAS, PDI, estudiantes).</p> <p>4) Si procede se actualizará BD de No Conformidades, y quejas, y se pasará a la fase de gestión de las reclamaciones y n/C, según los compromisos con la gerencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro quejas, N/c</li> </ul>
					<p>5) Se procede a atender y evaluar las necesidades de los clientes y dirección. Las solicitudes deben entrar por el proceso de solicitudes de servicios, aunque otras entrar por otros canales como son el correo electrónico, peticiones en reuniones de dirección, reuniones de coordinación,...</p> <p>6) Una vez aceptada las necesidades se le pasa a la gestión de proyectos y servicios o servicios modificados y si procede a la apertura de los correspondientes expedientes, para su posterior ejecución conforme a la LCSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Nuevos Servicios o servicios modificados.</li> </ul>
					<p>7) En esta fase se revisa el servicio prestado. (cumplimientos de SLAs y Actualización del Plan de Mejora de los servicios).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-SLAs.</li> <li>- Plan de Mejora de los Servicios (SIP)</li> </ul>
					<p>8) Medir la satisfacción de los clientes. (encuestas de satisfacción después de resolución de solicitud de servicios, encuestas general de los servicios prestados, observatorio-pregunta del mes).</p> <p>Publicación de resultados anuales en la Web. <a href="https://www.upo.es/limesurvey/index.php?r=survey/index&amp;sid=264578&amp;lang=es">https://www.upo.es/limesurvey/index.php?r=survey/index&amp;sid=264578&amp;lang=es</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de satisfacción del cliente.</li> </ul>
					<p>9) Gestión de la Comunicación del área de IMEE hacia los clientes y personal de IMEE, a través de los canales establecidos para ello</p>	