



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

**Procedimiento 406-P15-04**

**Gestión de centro de servicios a usuarios-mantenimiento  
(Operativo)**

**Consolidado el 18-11-2019  
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 12:07**

## 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

## Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-61-T01: Grabación de las incidencias y/o peticiones de servicios TIKA
- 2) Operacional: 406-61-T02: Emisión de ordenes de trabajo OT para mantenimiento coordinadores y técnicos.
- 3) Operacional: 406-61-T03: Grabación y Cierre de las incidencias

## Introducción

El proceso de gestión del centro de servicios a usuario-mantenimiento, es proveer un único contacto de los usuarios de la Universidad con el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética a través de llamadas telefónicas (call center), formulario Web TIKA , correo electrónico y atención presencial, con el centro de servicios y mantenimiento.

## Objeto y Alcance

El objetivo es proveer un único contacto de IMEE con lo usuarios de la UPO, a través de llamadas telefónicas (call center), formulario Web TIKA, correo electrónico y atención presencial.

Empieza: Notificación y registro de la solicitud de servicios (Herramienta de gestión de servicios IMEE).

Incluye: Clasificación, Distribución, análisis, investigación y diagnostico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del conocimiento, escalado horizontal y vertical, reparación.

Termina: Cierre de la solicitud de servicios y envío de encuesta de satisfacción del personal.

## Definiciones

CSU-mantenimiento: Centro de Servicios a Usuario de mantenimiento.

Incidencia: cualquier cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio..

Petición de servicios: solicitudes que los usuarios plantean a IMEE para mejorar el servicio, no cuando éste falla

OT: Orden de trabajo para mantenimiento.

SGS: Sistema de Gestión de Servicios.

## Normativa y documentación referenciada

- ISO 20000: Sistema de gestión de servicios.
- LOPD.
- Normativa UPO.
- Plan calidad servicios.
- Documento de Prestación de servicios.
- Encuesta de satisfacción de calidad.
- Documento de SLA de los servicios.

## Información para otras Autoridades de gestión

No Aplica

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

1) Este proceso se inicia cuando se detecta cualquier incidente, de los eventos producidos por la monitorización de los servicios IMEE. (Sistema de gestión de control de instalaciones e infraestructuras).

2) En esta fase se registran en la Base de Datos de Gestión del SGS, todas las consultas, solicitudes de servicios, incidentes y se pasa a su distribución en el CSU-Mantenimiento.

(estos incidentes suelen venir a través del formulario Web -gestión del ciclo de incidencias del usuarios/clientes-, correo electrónico, llamadas telefónicas, presencial en ventanilla en el IMEE).

3) En N1 de CSU-Mantenimiento distribuye las incidencias al nivel al Nivel3 con la orden de trabajo.

4) El nivel 3 procede a su análisis, investigación y diagnóstico a través de consultas de la

Base de Datos del Conocimiento (KB) y CMDB.

Se procede a la consulta de los SLAs de los servicios afectados y del documento de categorización de los incidentes.

5) En esta fase se procede a analizar si la resolución es de técnicos del IMEE por no tener competencia el CSU-Mantenimiento.

Si procede se escala a los responsables de servicios de IMEE.

6) Puede suceder que la resolución requiera de terceros (suministradores IMEE), en ese caso se escala la resolución a la empresa asociada a la incidencia.

7) Resolución por parte de los técnicos Nivel 2 del CSU-Mantenimiento.

8) Resolución definitiva de las solicitudes de servicios, consultas, incidencias por parte del CSU-Mantenimiento, técnicos de IMEE o terceras partes.

9) Envío de encuesta de satisfacción a usuarios. Los usuarios que crean que la incidencia no se ha cerrado con su VB, desde la Gestión de Incidencias de usuarios puede reabirla.

10) Durante todos los meses se hacen reuniones de seguimiento del servicio, realizando informes de gestión de los servicios e informes mensuales para la Dirección.

## 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)

1537201911181033.pdf

## Formularios relacionados

1) Gestión de Incidencias al CSU-Mantenimiento (<https://www.upo.es/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**

