



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

Procedimiento 406-P18-02

Revisión por la dirección (Estratégico)

**Consolidado el 02-12-2019
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 12:33**

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: 406-52-T01: Elaboración Informe de gestión del área para memoria anual de la UPO
- 2) Operacional: 406-52-T02: Elaboración Informe por la dirección del desempeño energético para incluirlo en la memoria anual de gestión
- 3) Operacional: 406-52-T03: Elaboración del PAC a raíz de la auditoria interna/externa de los sistemas SGS Y SGIEE

Introducción

Es objetivo del proceso es la realización de la revisión por la dirección del área del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE), que gestiona el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, conforme a los requerimientos marcados por la dirección de la UPO.

Objeto y Alcance

Realización de la revisión del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y del Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE) de IMEE por la Dirección de IMEE

Empieza: Toma de resultados monitorización de los servicios que componen el SGS y/o SGIEE.

Incluye: Resultados de la auditoria interna del SGS y/o SGIEE. Revisión del informe de auditoria interna y del plan de mejora (PAC).

Termina: El proceso Finaliza con la verificación externa del SGS y/o SGIEE.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
 - SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
 - IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
 - PAC: Plan de Acciones Correctivas.
-

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 ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad.
- 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) El proceso comienza con la monitorización de los servicios. (Indicadores de gestión de servicios, cumplimiento de acuerdos de servicios, evaluación de las encuestas de satisfacción, cumplimiento de las mejoras y resolución de las observaciones y N/C detectadas ciclo anterior).

Se evalúan los compromisos y los indicadores.

2) La comisión de auditoría interna realiza conforme al plan de auditoría anual una evaluación y revisión de todos los procesos del SGS y/o SGIEE de IMEE

Las observaciones y N/C se graba en la Base de datos de N/C.

Se emite informe de auditoría interna según lo planificado.

3) La comisión de garantía interna de calidad de IMEE debe aprobar el informe de auditoría interna.

4) Con el Informe de la Auditoría interna y la monitorización de los servicios la dirección de IMEE emitirá un informe de la gestión de servicios.

Además la dirección de IMEE emitirá un informe de gestión anual de los proyectos en implementación y de resultados de gestión a la Secretaría de la UPO.

Estos informes se publicarán en la Web de IMEE.

(<http://www.upo.es/infraestructuras>)

5) De informe de auditorias y del informe de dirección se proponen las propuestas de mejoras.

Desde el proceso de mejora continua se hará el seguimiento del cumplimiento de las mejoras detectadas.

6) Una vez al año (cuando el sistema esté certificado) se realizará la auditoria externa del SGS conforme a la norma ISO 9001 y del SGIEE conforme a la norma ISO 50001.

Se emite informe de auditoria y se propone el Plan de acciones Correctivas. (PAC)

Documentación y modelos

Los informes de gestión son publicados en:

<https://www.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/documentos/informes-de-gestion/index.html>

Los informes por la dirección de la gestión de la energía está publicados en:

<https://www.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/documentos/Desempeno-Energetico/>

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

7635201912021120.pdf

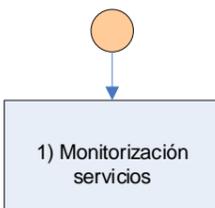
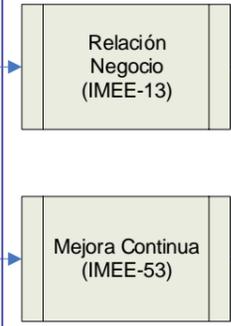
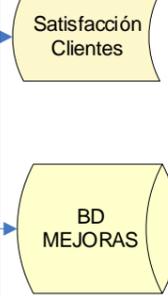
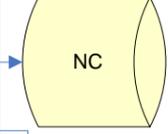
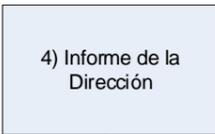
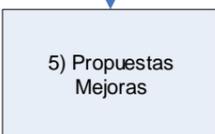
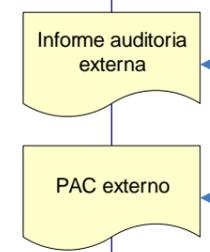
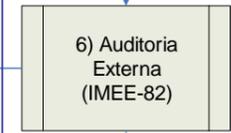
Indicadores asociados

1) IND_IMEE-52_01: Porcentaje de cumplimiento de indicadores de desempeño de los sistemas de gestión del área.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P18: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
(Auditorías internas, informe de la dirección, plan de mejoras detectadas).

Dirección IMEE	Responsables Técnicos y de Gestión	CGIC/Responsable de Calidad/Audidores	Procesos relacionados	Doc. Referencia /BD	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Monitorización servicios</p>			 <p>Relación Negocio (IMEE-13) Mejora Continua (IMEE-53)</p>	 <p>Satisfacción Clientes BD MEJORAS</p>	<p>1) El proceso comienza con la monitorización de los servicios. (Indicadores de gestión de servicios, cumplimiento de los SLAs, evaluación de las encuestas de satisfacción, cumplimiento de las mejoras y resolución de las observaciones y N/C detectadas ciclo anterior).</p> <p>Se evalúan los compromisos y los indicadores.</p>	
	 <p>Plan de auditoria anual Informe auditoria interna</p>		 <p>2) Auditoria Interna (IMEE-82)</p>	 <p>NC</p>	<p>2) La comisión de auditoria interna realiza conforme al plan de auditoria anual una evaluación y revisión de todos los procesos del sistema de gestión.</p> <p>Las observaciones y N/C se graba en la Base de datos de N/C.</p> <p>Se emite informe de auditoria interna según lo planificado.</p>	- Informe auditoria interna
		 <p>3) Aprobación Informe Auditoria</p>		NO	<p>3) La comisión de garantía interna de calidad de IMEE debe aprobar el informe de auditoria interna.</p>	
 <p>4) Informe de la Dirección</p>	 <p>Informe Dirección</p>	SI		 <p>Web de IMEE</p>	<p>4) Con el Informe de la Auditoria interna y la monitorización de los servicios la dirección de IMEE emitirá un informe de la gestión de servicios.</p> <p>Además la dirección de IMEE emitirá un informe de gestión anual de los proyectos en implementación y de resultados de gestión a la Secretaría de la UPO.</p> <p>Estos informes se publicarán en la Web de IMEE. (http://www.upo.es/infraestructuras)</p>	- Informe dirección
 <p>5) Propuestas Mejoras</p>			 <p>Mejora Continua (IMEE-53)</p>	 <p>BD MEJORAS</p>	<p>5) De informe de auditorias y del informe de dirección se proponen las propuestas de mejoras.</p> <p>Desde el proceso de mejora continua se hará el seguimiento del cumplimiento de las mejoras detectadas.</p>	- registros de mejoras.
	 <p>Informe auditoria externa PAC externo</p>		 <p>6) Auditoria Externa (IMEE-82)</p>		<p>6) Una vez al año se emite informe de revisión conforme a la auditoria externa.</p> <p>Se emite informe de auditoria y se propone el Plan de acciones Correctivas. (PAC)</p>	- Informe auditoria externa. - PAC