



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

**Procedimiento 406-P19-02**

**Mejora continua (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 12:35**

## 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: 406-53-T01: Elaboración de los planes anuales de mejoras en la gestión
- 2) Operacional: 406-53-T02: Catalogación de las mejoras de los sistemas de gestión.

## Introducción

Este proceso tiene como misión la gestión de las mejoras detectadas en los procesos de seguimiento de gestión de los servicios y de la gestión de la eficiencia energética, para dar cumplimiento a la observaciones y no conformidades detectadas.

## Objeto y Alcance

Mejorar la eficacia y la eficiencia de la provisión y la gestión del servicio y de la eficiencia energética.

Empieza: propuestas de mejoras en todos los ámbitos del SGS y del SGIEE

Incluye: identificar, planificar e implementar mejoras; medir, informar y comunicar las mejoras en el servicio; revisar las políticas, los planes y los procedimientos de gestión del servicio.

Termina: cuando todas las acciones aprobadas se llevan a cabo y se alcanzan los objetivos deseados.

## 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 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) El proceso comienza con la monitorización de las mejoras. (procesos de auditorías internas y externas, revisión y evaluación de la gestión de servicios, encuestas de satisfacción).

También se tendrán en cuenta las sugerencias y quejas de los clientes, y las encuestas de satisfacción.

2) Las mejoras se pueden detectar desde la gestión del servicio, gestión del SGS, gestión de los procesos, auditorías internas y externas.

Las mejoras se catalogará según el procedimiento IMEE-53.1

3) En esta fase se realiza la resolución de la mejora asignada y se elabora un informe con las actuaciones realizadas.

El informe (BD de mejoras) se le envía a la Comisión de garantía interna de calidad para su aprobación si procede.

4) La comisión de garantía interna de calidad de IMEE debe aprobar el informe de resolución de la mejora realizada.

5) En esta fase se documenta las acciones realizadas en la resolución de la mejora, una vez aprobada por la Comisión de Garantía interna de calidad de IMEE.

Se procede a la actualización del mantenimiento del SGS y SGIEE si procede.

6) Se da por terminada la mejora y se procede a su cierre.

### Documentación y modelos

No aplica

---

## Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

1402201912021056.pdf

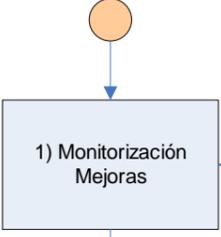
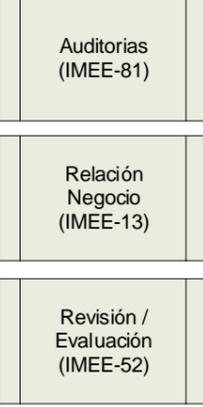
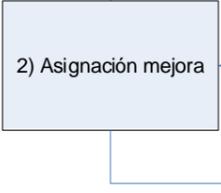
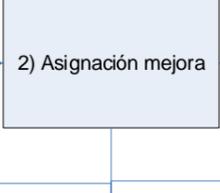
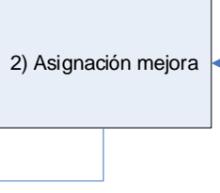
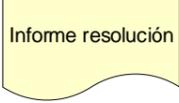
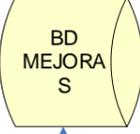
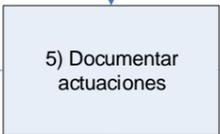
## Indicadores asociados

1) IND\_IMEE-53\_01: Porcentaje de mejoras implementadas en los Sistemas de gestión del área

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

**- Flujograma**

406-P19: MEJORA CONTINUA

Dirección IMEE	Responsables Técnicos y Gestores	CGIC/Responsable de Calidad/Audidores	Procesos Relacionados	Doc. Referencia BD	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Monitorización Mejoras</p>					<p>1) El proceso comienza con la monitorización de las mejoras. (procesos de auditorias internas y externas, revisión y evaluación de la gestión de servicios, encuestas de satisfacción).</p> <p>También se tendrán en cuanta las sugerencias y quejas de los clientes, y las encuestas de satisfacción.</p>	
 <p>2) Asignación mejora</p>	 <p>2) Asignación mejora</p>	 <p>2) Asignación mejora</p>			<p>2) Las mejoras se pueden detectar desde la gestión del servicio, gestión del SGS, gestión de los procesos, auditorias internas y externas.</p> <p>Las mejoras se catalogará según el procedimiento IMEE-53.1</p>	<p>Registro de Mejoras</p>
 <p>Informe resolución</p>	 <p>3) Resolución Mejoras</p>				<p>3) En esta fase se realiza la resolución de la mejora asignada y se elabora un informe con las actuaciones realizadas.</p> <p>El informe (BD de mejoras) se le envía a la Comisión de garantía interna de calidad para su aprobación si procede.</p>	<p>Registros de mejoras</p>
	<p>NO</p>  <p>4) Supervisión / Aprobación</p> <p>SI</p>				<p>4) La comisión de garantía interna de calidad de IMEE debe aprobar el informe de resolución de la mejora realizada.</p>	
 <p>Mantenimiento del SGS y SGIEE</p>	 <p>5) Documentar actuaciones</p>				<p>5) En esta fase se documenta las acciones realizadas en la resolución de la mejora, una vez aprobada por la Comisión de Garantía interna de calidad de IMEE.</p> <p>Se procede a la actualización del mantenimiento del SGS y SGIEE si procede.</p>	<p>Registro de mejoras</p>
	 <p>6) Cierre mejora</p>				<p>6) Se da por terminada la mejora y se procede a su cierre.</p>	<p>- BD mejoras</p>