



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

Procedimiento 406-P24-02

Comunicación y participación (Apoyo)

**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 12:22**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S06-02 - Servicio de planimetría
- 3) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-84-T01: Elaboración Plan de comunicación del área
- 2) Operacional: 406-84-T02: Publicación de la información de los procesos en el sistema de la UPO MARCO
- 3) Operacional: 406-84-T03: Publicación de la Web del área

Introducción

El objetivo es asegurar todo el personal del área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética y de los usuarios de la Universidad tengan la información necesaria para sus fines y que tenga los cauces necesarios de participación en el área, a través de los canales institucionales de la Universidad.

Objeto y Alcance

El objetivo es asegurar todo el personal del área de IMEE y de la UPO tenga la información necesaria para sus fines y que tenga los cauces necesarios de participación en el área de IMEE

Empieza: Elaboración de un Plan de participación y comunicación.

Incluye: Revisión, aprobación, distribución, mantenimiento de los grupos de participación y comunicación, elaboración carta de servicios, mantenimiento del portal de información, noticias y solicitud de servicios de IMEE

Termina: Informes de resultados de los grupos de participación.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
 - SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
 - IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
 - CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidad.
-

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) Este proceso comienza con la necesidad de elaborar un Plan de Comunicación y participación del personal de IMEE. (grupos de trabajos, comisiones, web de información, catálogo de servicios, tableros de anuncios, correo electrónico, responsables de los grupos).
- 2) En esta fase se desarrolla el Portal de IMEE como medio de información, noticias, catálogo de servicios, solicitud de servicios, calidad, métricas, publicación carta de servicios.
(www.upo.es/infraestructuras)
Publicación del SGS en la web de IMEE
Publicación de encuestas de satisfacción personal UPO (PDI, PAS, ESTUDIANTES, SOCIEDAD). Pregunta del mes.
- 3) En esta fase se definen los grupos de participación de IMEE y el alcance (Planificación, EFQM, SGS, carta de servicios, ...).
- 4) En esta fase se definen los grupos de participación del área de IMEE y el personal asignado a cada grupo. (planificación, EFQM, productividad, carta de servicios, ...).
- 5) La comisión de Garantía Interna de Calidad aprueba la asignación del personal en los grupos y sus alcances.
- 6) Una vez aprobado la documentación se procede a desplegar las tareas y planes de

trabajo de cada grupo de trabajo.

7) Si procede, en esta fase a la revisión del trabajo realizado por los grupos de trabajos. Se elevan informe para su aprobación por la Comisión de Garantía Interna de calidad.

8) En esta fase se procede al mantenimiento de los tabloneros de anuncios físicos en las dependencias del área de IMEE (interno y externo).

9) En esta fase se procede al mantenimiento del sistema de cartelería digital de la UPO

10) En esta fase se procede a la comunicación del SGIEE, a terceros (Ayudantes de servicios de edificios, seguridad UPO, comunidad universitaria, agentes externos)

11) En esta fase, se realiza el seguimiento de la carta de servicios (compromisos, catálogo de servicios, atención a usuarios, participación de los usuarios por los canales definidos desde IMEE).

12) En esta fase, se realiza los informes de seguimiento del proceso de comunicación y participación. (resultados encuestas de satisfacción, resultados de los SLAs, resultados de los indicadores y publicación en la Web,...).

Documentación y modelos

- Modelo de Web aprobado por la UPO.
- Modelo de cartelería aprobado por la UPO
- Modelo de quejas, felicitaciones y sugerencias aprobado por la UPO.
- Tabloneros de anuncios físicos en las dependencias del área.

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

- 1) Formato de quejas, felicitaciones y sugerencias
- 2) Plan de comunicación

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

9003201911151158.pdf

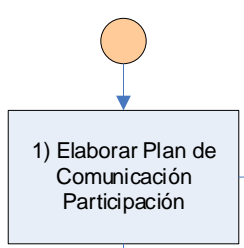

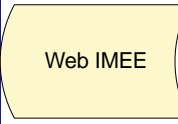

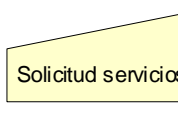

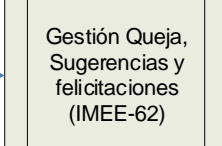
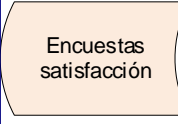
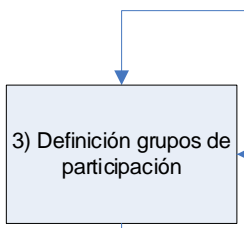
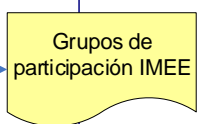
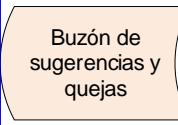
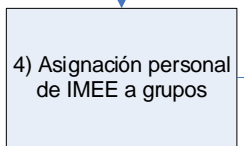

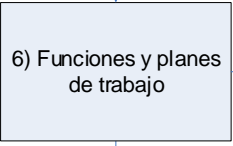
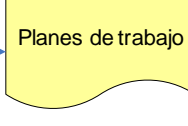

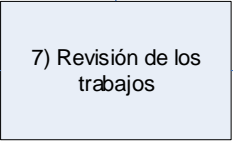

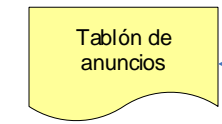
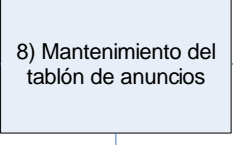
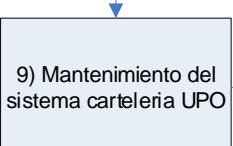
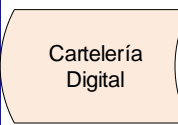
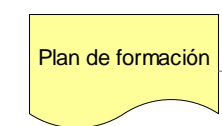
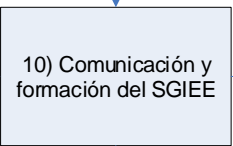
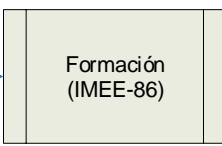
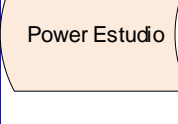

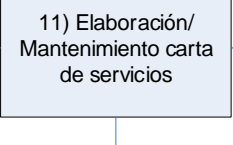
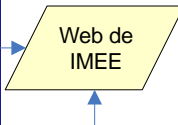
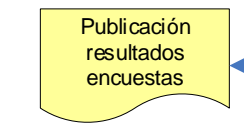
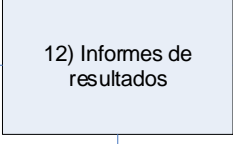

Indicadores asociados

- 1) IND_IMEE-84_01: Porcentaje de implementación de canales de comunicación y participación del área
- 2) IND_IMME-ENCUESTA_SATISFACCION_LARORAL

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P24: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Dirección IMEE	Responsable de Gestión y Técnicos del IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
					1) Este proceso comienza con la necesidad de elaborar un Plan de Comunicación y participación del personal de IMEE. (grupos de trabajos, comisiones, web de información, catálogo de servicios, tablon de anuncios, correo electrónico, responsables de los grupos).	- Plan de Comunicación - Web
 					2) En esta fase se desarrolla el Portal de IMEE como medio de información, noticias, catálogo de servicios, solicitud de servicios, calidad, métricas, publicación carta de servicios. (www.upo.es/infraestructuras) Publicación del SGS en la web de IMEE Publicación de encuestas de satisfacción personal UPO (PDI, PAS, ESTUDIANTES, SOCIEDAD).	Datos de encuestas
					3) En esta fase se definen los grupos de participación de IMEE y el alcance (Planificación, EFQM, SGS, carta de servicios, ...).	
					4) En esta fase se definen los grupos de participación del área de IMEE y el personal asignado a cada grupo. (planificación, EFQM, ISO 20000, productividad, carta de servicios, ...). 5) La comisión de Garantía Interna de Calidad aprueba la asignación del personal en los grupos y sus alcances.	
					6) Una vez aprobado la documentación se procede a desplegar las tareas y planes de trabajo de cada grupo de trabajo.	
					7) Si procede, en esta fase a la revisión del trabajo realizado por los grupos de trabajos. Se elevan informe para su aprobación por la Comisión de Garantía Interna de calidad.	- Informes
					8) En esta fase se procede al mantenimiento de los tablon de anuncios físicos en las dependencias del área de IMEE (interno y externo).	- Tablón de anuncios IMEE
					9) En esta fase se procede al mantenimiento del sistema de cartelería digital de la UPO	
					10) En esta fase se procede a la comunicación del SGIEE, a terceros (Ayudantes de servicios de edificios, seguridad UPO, comunidad universitaria, agentes externos)	
					11) En esta fase, se realiza el seguimiento de la carta de servicios (compromisos, catálogo de servicios, atención a usuarios, participación de los usuarios por los canales definidos desde IMEE).	- Carta de servicios de IMEE
					12) En esta fase, se realiza los informes de seguimiento del proceso de comunicación y participación. (resultados encuestas de satisfacción, resultados de los SLAs, resultados de los indicadores y publicación en la Web,...).	- Resultados encuestas de satisfacción