

U N I V E R S I D A D

PABLO DE
OLAVIDE
S E V I L L A

SISTEMA DE GESTIÓN DE INSTALACIONES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA (SGIEE)

Procesos del SGIEE

**Gestión del Centro de Servicios a Usuarios –
Mantenimiento (CSU)**

Dirección General de Infraestructuras, Campus y Sostenibilidad
Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética



Título	Procesos del SGIEE		
Entregable	Gestión del Centro de Servicios a Usuarios - Mantenimiento (CSU)		
Nombre del Fichero	IMEE-61_Gestión_CSU-Mantenimiento.docx		
Autor	Responsable del SGIEE		
Control Cambios	Cambio de Dirección General		
Versión/Edición	V02.r01	Fecha Versión	14/01/2017
Aprobado por	CGIC	Fecha Aprobación	14/01/2017

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
CGIC		IMEE
Dirección IMEE		IMEE
Responsable del SGIEE		IMEE
Personal IMEE		IMEE

Índice

Índice	3
1. Misión.	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones.	4
4. Responsabilidades.	5
5. Canales de Entradas.	6
6. Salidas.	6
7. Descripción.	7
8. Registros.....	8
9. Diagrama de Flujo.....	9

1. Misión.

El objetivo principal del Centro de Servicios a usuarios (CSU- Mantenimiento) ubicado en el edificio 9, sala 9-B-19, es centralizar la atención a los usuarios de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE), haciendo uso de buenas prácticas conforme a los requisitos de la norma ISO/IEC: 20000 en Gestión de Servicios y de la norma ISO/IEC: 50001 de Gestión de la Energía, la resolución entre otras tareas de:

- Peticiones de nuevos servicios de infraestructuras dentro del catálogo de servicios del IMEE (altas/bajas de uso de servicios, instalaciones, compras, etc.)
- Incidencias de los servicios ofrecidos: incidencias generales de acceso y disponibilidad de los servicios.
- Consultas y petición de información sobre los servicios ofertados y herramientas utilizadas.

2. Alcance.

Comienza: Notificación y registro de la solicitud de servicios y/o notificaciones de incidencias. (A través de la herramienta de gestión de servicios del área de IMEE).

Incluye: Clasificación, Distribución, análisis, investigación y diagnóstico, 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.

3. Definiciones.

- **SGIEE:** Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética.
- **SGS:** Sistema de gestión de Servicios.
- **CGIC:** Comité de Garantía Interna de Calidad.
- **IDE:** Indicador de Desempeño Energético.
- **BD Mejoras:** Base de datos de las mejoras.
- **KB:** Base de datos del conocimiento. Todos los documentos/registros/actuaciones realizadas con anterioridad con respecto a las instalaciones e infraestructuras.
- **CMDB:** Base de datos de los componentes de la configuración (componentes de control, componentes de instalaciones, componentes de infraestructuras, ...).
- **CMI:** Cuadro de Mando de Indicadores.
- **CSU-Mantenimiento:** Centro de Servicios a Usuarios y servicio mantenimiento del área.
- **Incidente:** Cualquier cosa que altera y/o causa la interrupción de un servicio.

- **Solicitud de servicios:** Peticiones de servicios al área.
- **Activos:** Componente o funcionalidad de un sistema de gestión de energía de la organización. Incluye: información, datos, servicios, aplicaciones (software), equipos (hardware), comunicaciones, instalaciones, recursos administrativos, recursos físicos y recursos humanos.
- **Manual de uso responsable de la energía:** Se trata del documento que inspira y dirige todo el sistema, el que expone y determina las intenciones, alcance, objetivos, responsabilidades, políticas y directrices principales, etc., del sistema de gestión de energía. Incluye la política que se define como Política Energética.
- **Medida de actuación:** un instrumento de reglamentación, financiero, tributario, voluntario o de suministro de información creado y establecido oficialmente en un Estado miembro con el fin de que constituya un marco de apoyo, un requisito o un incentivo para que los agentes del mercado presten y adquieran servicios energéticos y lleven a cabo otras medidas de mejora de la eficiencia energética.
- **Sistema de gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE):** Sistema de gestión de la energía que, basado en estándares, se establece para crear, implementar, hacer funcionar, supervisar, revisar, mantener y mejorar la gestión del uso de la energía. El sistema de gestión incluye la estructura organizativa, las políticas, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.
- **Sistema de gestión de la energía:** un conjunto de elementos relacionados entre sí o en interacción pertenecientes a un plan que establece un objetivo de eficiencia energética y una estrategia para alcanzarlo.

4. Responsabilidades.

- **Dirección IMEE:**
 - Aprueba y da el VB las actuaciones a realizar conforme a los presupuestos económicos gestionados por el área.
 - Revisa las actuaciones realizadas, productos de los incidentes y/o solicitud de servicios.
 - Planifica las actuaciones a realizar con los técnicos N3 del CSU-mantenimiento.
 - Propone si procede soluciones técnicas para acometer en las soluciones.
 - Busca soluciones en terceros en el caso de no poder realizar las actuaciones los técnicos del CSU-mantenimiento.
- **Coordinadores y Service manage:**
 - Propone soluciones técnicas para acometer en las incidencias y/o solicitud de servicios.
 - Busca presupuestos económicos para la valoración de las soluciones a realizar.
 - Escala las incidencias y/o solicitud de servicios que no puedan ser asumidas por el CSU-Mantenimiento y/o no estén recogidas en el contrato de servicios del CSU- Mantenimiento con la UPO.

○ **Responsables del SGIEE y SGS:**

- Asegura que el SGIEE se Implementa, se mantiene y se mejora de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 50001.
- Realiza el mantenimiento del SGIEE según el Plan de Gestión del SGIEE.
- Realiza el seguimiento y desarrollo de los procesos y procedimientos de monitorización del SGIEE.
- Identifica las acciones preventivas y correctivas para aplicar al SGIEE.
- Realiza revisiones de la gestión del SGIEE, a intervalos planificados, para asegurar la continuidad de su idoneidad, su adecuación y su efectividad.
- Identifica e implanta mejoras en el SGIEE.
- Transmite al personal y a la dirección mediante reuniones periódicas planificadas las acciones y resultados obtenidos.
- Promueve la toma de conciencia de la política energética y de los objetivos en todos los niveles de la UPO.

○ **Responsable de documentación junto con el Director del área:**

- Realiza el mantenimiento del sistema de documentación en BSCW.
- Realizar el seguimiento y comprobación de que la documentación está conforme al documento de normas para la documentación aprobado.
- Realiza las revisiones periódicas del sistema de documentación BSCW.
- Actualizar y custodiar los documentos de documentación, plantilla y registros.

○ **Comisión de Garantía Interna de calidad (CGIC):**

- Aprueba los Procesos del SGIEE y SGS (documentación, responsables, registros, indicadores).
- Aprueba los documentos del SGS y del SGIEE.

5. Canales de Entradas.

- Incidencias y/o solicitudes de servicios a través de la aplicación de gestión de incidencias (<http://nirvana.upo.es/HelpDesk/prelogin.asp>).
- Incidencias y/o solicitudes de servicios a través correos de ayudantes de servicios y/o seguridad (<http://nirvana.upo.es/HelpDesk/prelogin.asp>).
- Eventos y alarmas del SGIEE.

6. Salidas.

- Informes de gestión de incidencias.
- Ciclo de vida de la incidencia, solicitud de servicios.
- Ordenes de trabajo para operarios.
- Cierre de incidencias y/o solicitud de servicios.
- Solicitud de encuesta de satisfacción.

7. Descripción.

7.1 Este proceso se inicia cuando se detecta por parte de la comunidad universitaria de la UPO cualquier incidente, solicitud de servicios y/o eventos producidos por la monitorización de los servicios IMEE. (Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética).

7.2 Se registran en la Base de Datos de Gestión de Incidencias del SGS, todas las consultas, solicitudes de servicios, incidentes y se pasa a su distribución en el CSU-Mantenimiento.

(Estos incidentes y solicitudes de servicios 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).

7.3 En el Nivel 1 (gestión administrativa y Service Manager) del CSU-Mantenimiento, se catalogan y se distribuye las incidencias al nivel al Nivel3 (Coordinadores) con las órdenes de trabajo.

7.4 El nivel 3(coordinadores) 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 acuerdos de nivel de servicios, de los servicios afectados y del documento de categorización de los incidentes (BMC).

7.5 Una vez diagnosticado los incidentes/peticiones de servicios se proceden a analizar si la resolución es por técnicos del área de IMEE y/o técnicos de la empresa de servicios del CSU-Mantenimiento, dependiendo de los presupuestos y/o actividades a realizar.

En los casos que no se puedan realizar las actuaciones por parte de técnicos de CSU-Mantenimiento se escala a los responsables de servicios de IMEE.

7.6 Puede suceder que la resolución requiera de terceros (Empresas externas y/o suministradores IMEE), en ese caso se escala la resolución para solicitar el Vb para proceder por empresas asociadas a la incidencias y/ solicitud de servicio.

7.7 Resolución por parte de los técnicos Nivel 2 (operarios técnicos de empresas externas del CSU-Mantenimiento).

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

7.9 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 pueden reabrirla.

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

Una vez al año se tabulan todas las incidencias por categorías para el informe de gestión del área y la memoria de la UPO.

8. Registros.

- Gestión de Incidencias: <http://nirvana.upo.es/HelpDesk/prelogin.asp>
- Órdenes de Trabajo: En los archivos del CSU-Mantenimiento.

9. Diagrama de Flujo.



