

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE

S E V I L L A

**SISTEMA DE GESTIÓN DE INSTALACIONES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA (SGIEE)**

**Procesos del SGIEE**

**Gestión de Quejas y Sugerencias**

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



<b>Título</b>	Procesos del SGIEE		
<b>Entregable</b>	Gestión de Quejas y Sugerencias		
<b>Nombre del Fichero</b>	IMEE-62_Gestión_Quejas_Sugerencias.docx		
<b>Autor</b>	Responsable del SGIEE		
<b>Control Cambios</b>	Cambio de Dirección General y enlaces buzón de quejas		
<b>Versión/Edición</b>	V02.r01	<b>Fecha Versión</b>	07/01/2017
<b>Aprobado por</b>	CGIC	<b>Fecha Aprobación</b>	07/01/2017

## CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
CGIC		IMEE
Dirección IMEE		IMEE
Responsable del SGIEE		IMEE
Personal IMEE		IMEE
Director General		DGICS

## 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.....	6
8. Registros.....	7
9. Diagrama de Flujo.....	9

## 1. Misión.

El objetivo es asegurar garantizar el adecuado tratamiento y resolución de las no conformidades detectadas en las actividades realizadas, así como sugerencias, quejas, y reclamaciones presentadas por la comunidad universitaria de la UPO, y/o terceros.

## 2. Alcance.

**Comienza:** Entrada de Reclamaciones, sugerencias y/o quejas de los usuarios/as y/o detección de no conformidades, grabadas en la plataforma centralizada de la UPO.

**Incluye:** Remisión de las quejas y sugerencia al Director del área de IMEE, estudio y escalado para su resolución conforme a los procesos del sistema de calidad de la gestión de servicios de IMEE.

**Termina:** Comunicación sobre el tratamiento de la reclamación al usuario/a o persona que ha detectado la no conformidad, a través de la plataforma centralizada de la UPO.

## 3. Definiciones.

- **SGIEE:** Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética.
- **SGS:** Sistema de gestión de Servicios.
- **CGIC:** Comité de Garantía Interna de Calidad.
- **BD Mejoras:** Base de datos de las mejoras.
- **CSU-Mantenimiento:** Centro de Servicios a Usuarios y servicio mantenimiento del área.
- **Queja:** Manifestación de no haber recibido un servicio conforme a los acuerdos de nivel de servicios, o de no estar de acuerdo con actuaciones realizadas, o no conformidades detectadas.
- **Sugerencia.** Algo que se propone, insinúa o sugiere, equivalente a consejo y/o recomendación.
- **No Conformidad (N/C):** Incumplimiento requisitos servicios.
- **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 las propuestas de solución a las quejas y sugerencias.
  - Graba en el sistema central de quejas y sugerencias de la UPO, las actuaciones a llevar a cabo con respecto a la queja llegada al área de IMEE.
  - Hace un seguimiento de las quejas y sugerencias.
  - Obtiene información de la plataforma central.
  - Remite informes a los requerimientos de la alta dirección.
- **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.
  - Realiza un seguimiento de las quejas y sugerencias que llegan al área.
- **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.
    - Aprueba las actuaciones a realizar con respecto a las quejas y/o sugerencias.

## 5. Canales de Entradas.

- **Buzón de Sugerencias:** Entrada de quejas, sugerencias y N/C a través de la plataforma central de la Universidad:  
(<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web?codigo=AIMEE>).
- Buzón de sugerencias en las dependencias del área.
- **Web del área:** <https://www.upo.es/infraestructuras>
- **Gestión del Buzón de Sugerencias y quejas:**  
[https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon\\_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin](https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin)

## 6. Salidas.

- Contestación de las quejas, sugerencias y N/C al usuario/a proponente.

## 7. Descripción.

**7.1** Este proceso se inicia cuando se detecta por cualquier persona una No Conformidad en los procesos y actividades desarrolladas por el IMEE.

Este proceso también se inicia cuando en el IMEE entra una sugerencia, queja o reclamación manifestada por los servicios que presta el IMEE a la comunidad universitaria.

En cualquiera de los supuestos anteriores, la persona registra en la ficha los datos de la No Conformidad, reclamación, queja, sugerencia.  
(No Conformidad = incumplimiento requisitos servicios).

**7.2** En el caso de haber detectado una No Conformidad con respecto al área de IMEE se la comunicará al responsable de calidad del IMEE para que comience con el tratamiento, conforme a este proceso y directrices de la UPO.

**7.3** El responsable de calidad del IMEE consulta la documentación presentada de la reclamación y/o No conformidad. Elabora Informe. Evalúa la No Conformidad. Propone solución.

**7.4** Informa a la Comisión de Calidad para aprobación solución.

**7.5** La Comisión de Calidad junto con la dirección de IMEE designa a las personas que debe ejecutar la solución adoptada, concretando plazo de ejecución. Deja registro en el informe.

**7.6** El responsable designado para la corrección de la No conformidad realiza las tareas correspondientes definidas en el apartado de solución adoptada e informa al responsable de calidad.

**7.7** El responsable de calidad comunica a la comisión de calidad que se ha resuelto la No Conformidad. Si no se ha resuelto se vuelve ejecutar de nuevo si no se plantea nueva solución. Se incluye en el informe las actuaciones realizadas.

**7.8** Se trata de una queja y/o reclamación. El responsable de Calidad informa al cliente sobre el tratamiento y resolución de su reclamación. Informe de la resolución reclamación.

**7.9** La Comisión de Calidad estudiará las no conformidades y/o reclamaciones para realizar actividades correctivas y proactivas (en el caso de las sugerencias) teniendo en cuenta gravedad, concurrencias, riesgos y no detención.

Si procede una acción preventiva y correctiva se dejará constancia en el informe.

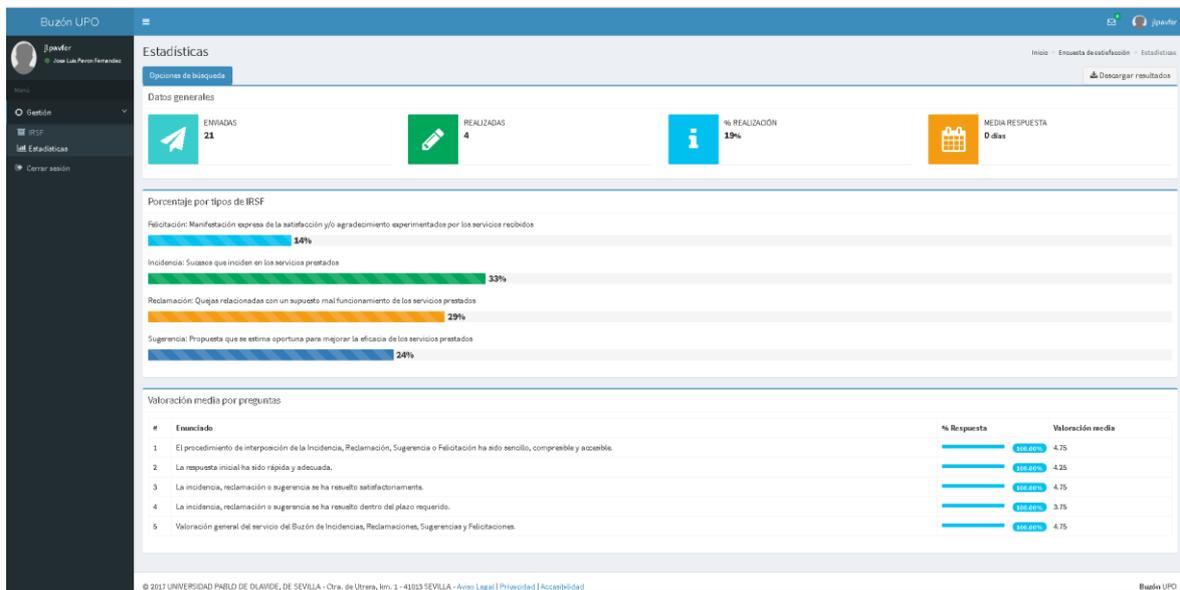
Se creará actividad de la acción a preventiva o correctiva determinada.

**7.10** La Dirección grabará en el sistema centralizado de quejas de la UPO, las actividades llevadas para su resolución.

Esta plataforma manda un mensaje automático al usuario/a proponente.

## **8. Registros.**

- Gestión de quejas:
  - [https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon\\_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin](https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin)
- Informes de quejas y sugerencias a través de los servicios personales del director del área.
  - [https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon\\_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin](https://login.upo.es/CAS/index.php/login?service=https%3A%2F%2Fwww.upo.es%2Fbuzon_IRSF%2Fweb%2Findex.php%3Fr%3Dsite%252Flogin)
- 



## 9. Diagrama de Flujo.

