

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 Comunicación**

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 Comunicación		
<b>Nombre del Fichero</b>	IMEE-84_Gestión_Comunicación.docx		
<b>Autor</b>	Responsable del SGIEE		
<b>Control Cambios</b>	Cambio de Dirección General		
<b>Versión/Edición</b>	V02.r01	<b>Fecha Versión</b>	08/01/2017
<b>Aprobado por</b>	CGIC	<b>Fecha Aprobación</b>	08/01/2017

## 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.....	7
8. Registros.....	8
9. Diagrama de Flujo.....	10

## 1. Misión.

El objetivo es asegurar todo el personal del área de IMEE y la comunidad universitaria de la UPO tenga la información necesaria para sus fines y que tengan cauces de participación y comunicación.

## 2. Alcance.

**Comienza:** Elaboración de un Plan de participación y comunicación, de los medios/plataformas de comunicación.

**Incluye:** Revisión, aprobación, distribución, mantenimiento de los grupos/medios de participación y comunicación, elaboración carta de servicios, mantenimiento del portal de información, sistema de cartelería, noticias y solicitud de servicios de IMEE, enlaces con la plataforma central de quejas/sugerencias de la UPO, campañas de sensibilización en la gestión de la energía y cuidado de las instalaciones e infraestructuras.

**Termina:** Informes de resultados y campañas de sensibilización a la comunidad universitaria.

## 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.
- **Comunicación:** Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.
- **Sistema de cartelería digital:** Sistema de comunicación e información a la comunidad universitaria a través de distintos canales. El área de IMEE tiene un canal reservado.
- **WWW:** Sistema de información vía web. Es área de IMEE tiene un canal de información del 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:**
  - Elabora propuesta de Plan de Comunicación y Participación.
  - Elabora propuesta de comunicación de información de los sistemas de gestión (SGS-SGIEE) en el sistema de cartelería digital de la UPO.
  - Elabora propuesta de organización de la información en la Web del área.
  - Elabora propuesta de campaña de buenas prácticas en la gestión de la energía.
  - Elabora informes de resultados para publicación/comunicación en los medios de distribución de la UPO y externos.
- **Responsables del SGIEE y SGS:**
  - Obtiene la información a publicar del sistema SCADA Power Sudio.
  - Verifica y hace el seguimiento de los documentos y control de registros relacionados con la formación del personal del área.
  - Propone a la dirección áreas de formación con relación a la gestión de servicios.
  - 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:**

- Junto con el técnico responsable del área publica la información en los canales de distribución (portal web, sistema de cartelería, puntos de información, tabloneros de anuncios,...).
- Realiza el mantenimiento del sistema de documentación en BSCW y control de los registros en el BSCW y la unidad compartida de red del área.
- 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 el Plan de Comunicación y Participación del área.
- Aprueba los Procesos del SGIEE y SGS (documentación, responsables, registros, indicadores).
- Aprueba los documentos del SGS y del SGIEE.

## 5. Canales de Entradas.

- **Norma UNE-EN ISO 50001:** Gestión de la Energía. Requisitos de comunicación.
- **Norma UNE-EN ISO 20000:** Gestión de Servicios. Requisitos de comunicación.
- Normativas y Reglamentos de obligado cumplimiento.
- Web del área de IMEE.
- Sistema central de quejas y sugerencias de la UPO.
- Sistema de cartelería de la UPO.
- Puntos de información del área.
- Competencias del personal en el sistema central de la UPO (MARCO).
- SCADA Power Studio.

## 6. Salidas.

- Plan de Comunicación y participación del área.
- Comunicación e Información en los canales de distribución (web, cartelería digital, puntos de información).
- Comunicación de la Guía de buenas prácticas gestión de la energía.
- Comunicación Campaña ahorro de energía.
- Comunicación e Informes de seguimiento desempeño energético en la web del área.
- Comunicación de Sistema de gestión de la energía de la UPO (SGIEE).
- Comunicación en abierto del SCADA Power Studio con anónimo/anónimo.

## 7. Descripción.

**7.1** 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).

**7.2** En esta fase se desarrolla el Portal del área de IMEE como medio de información, noticias, catálogo de servicios, solicitud de servicios, calidad, métricas, publicación carta de servicios, información sistemas de gestión (SGS/SGIEE).

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

Publicación de políticas, procesos, procedimientos, normativas, resultados desempeño de la energía en la web del área de IMEE.

Publicación de encuestas de satisfacción personal UPO (PDI, PAS, ESTUDIANTES, SOCIEDAD). Pregunta del mes.

**7.3** En esta fase se definen los grupos de participación y comunicación del área de IMEE y el alcance de cada grupo (Planificación, EFQM, SGS, carta de servicios, ISO 50001, ...).

**7.4** Se asigna el personal del área a cada grupo. (Planificación, EFQM, ISO 20000, ISO 50001, productividad, carta de servicios, ...).

**7.5** La comisión de Garantía Interna de Calidad aprueba la asignación del personal del área en los grupos y sus alcances.

**7.6** Una vez aprobado la documentación se procede a desplegar las tareas y planes de trabajo de cada grupo de trabajo.

**7.7** Si procede, en esta fase se realiza revisiones periódicas del trabajo realizado por los grupos de trabajos. Se elevan informe para su aprobación por la Comisión de Garantía Interna de calidad.

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

**7.9** En esta fase se procede al mantenimiento del sistema de cartelería digital del área de IMEE. (Técnico del IMEE responsable de publicación de información).

**7.10** En esta fase se procede a la comunicación del SGIEE, a terceros (Ayudantes de servicios de edificios, seguridad UPO, comunidad universitaria, agentes externos). A través del sistema SCADA Power Studio (acceso público: anónimo/anónimo).

A los ayudantes de servicio y seguridad se le dará una formación personalizada para el control y seguimiento de los edificios.

**7.11** 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).

**7.12** 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 desempeño de la gestión energética y publicación en la Web,...).

## 8. Registros y medios de comunicación.

- Plan de comunicación y participación: **PLA\_IMEE-84\_PlandeComunicación\_EE.doc**
- SGIEE en Web: <https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgiee/>.
- Informes y resultado desempeño energético en web: <https://www.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/documentos/Desempeno-Energetico/>
- Comunicación Sistema de cartelería: <https://carteleria.upo.es/login.htm;jsessionid=15A926C13F3AC76B15ECAD60A0842BE3>
- Sistema competencial central de la UPO (<https://marco.upo.es/>).
- Web institucional UPO: <https://www.upo.es>
- Web



UNIVERSIDAD  
**PABLO  
OLAVIDE**  
S E V I L L A

Identificación de usuario

Usuario

Contraseña

Acceder a MARCO

Desarrollado por Aljamir S.L.





## 9. Diagrama de Flujo.



