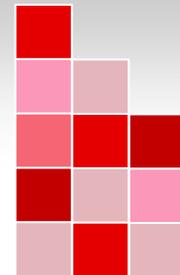


ACADEMICO

ITGSM

14

IX CONGRESO ACADÉMICO
INTERNACIONAL DE GOBIERNO Y
GESTIÓN TIC



4 Junio 2014

“Aprendiendo de la experiencia en TI,
diseñamos nuestro futuro en el IMEE”



Ponente: José Luís Pavón Fernández

Director Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE).

Dirección General de Infraestructuras y Espacios

Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla



itSMF

ESNE



U.JAEN



CRUETIC

❖ Enero de 2006 – Enero 2014: Director del Centro de Informática y Comunicaciones (**CIC**), área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la UPO.



❖ Desde Febrero 2014: Director de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (**IMEE**) de la UPO.



Contexto: La UPO en cifras.

Remonta su fundación al año 1997.

Desde el 2008 es Bien de Interés Cultural de la Junta de Andalucía.

- **10.199 Estudiantes** en grados y licenciaturas. **1071 en Masteres Oficiales** y **688 doctorados**. **1.022 Profesores** e Investigadores (PDI). **360 Personal** de Administración y Servicios (PAS).
- **Grupos de Investigación (95)** con 477 líneas de Investigación.
- **31 grados y dobles grados**. **40 Másteres Oficiales**.
- **9 programas de doctorado**. **147 títulos propios**.
- 132 hectáreas - Superficie del campus. **47 edificios en el campus**.
- 100.000 metros cuadrados de zonas deportivas.
- 635 empresas tienen acuerdo con la UPO.
- 268 Universidades de 42 países convenio con la UPO.
- Presupuesto 2014: **66.0777.532 €**



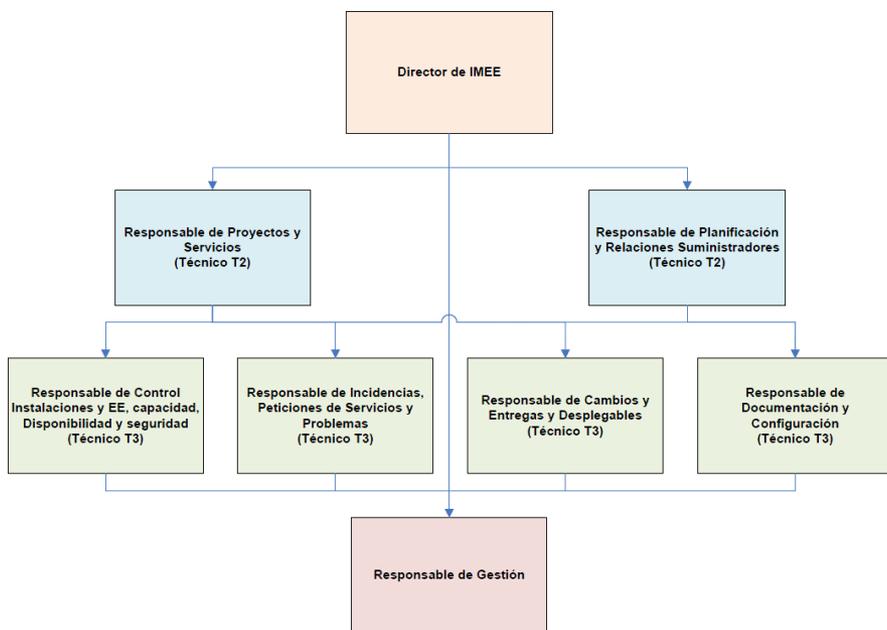
- ❖ El 18/12/2013, el Consejo de Gobierno de la UPO, aprueba el Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO, con el objetivo de concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de recursos humanos para una **actividad eficiente y sostenible**.
- ❖ En este sentido el servicio de Infraestructuras, pasa a denominarse área de **Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE)**, compuesta por 1 director de área (DI), 2 Técnicos T2, 4 Técnicos T3 y un Responsable de Gestión.
- ❖ El Director de IMEE propone un Plan de Gestión de un **Sistema de Gestión de Servicios (SGS)** basado en los procesos de la norma ISO 20000 (**Aprendiendo de la experiencia de TI**).



MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN IMEE

❖ Conforme a nuestra misión

<https://www1.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/>, y con el objetivo de que el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE) pueda tener una gestión eficaz de los servicios, se aprueba el modelo organizativo **(ROLES)**.



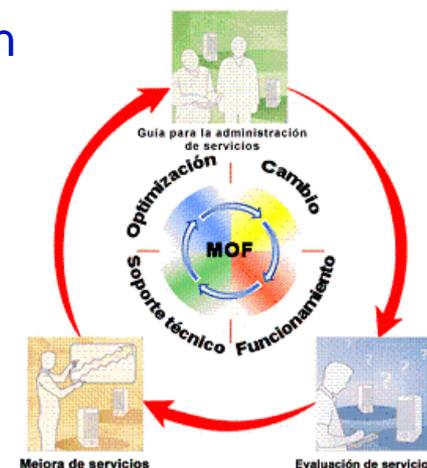
- ▶ Alvarez Pozo, Fernando Documentación y Configuración
Documentación y Configuración
- ▶ Cerezo Aguilar, Fernando
Control de Instalaciones y Eficiencia Energética. Capacidad, Disponibilidad, Seguridad y Eventos
- ▶ Díaz Montero, Antonio
Peticiones de Servicio, Incidencias y Problemas
- ▶ Domínguez González, José Miguel
Cambios, Versiones y Entregas
- ▶ García Prado, Carlos
Planificación y Relaciones con Suministradores
- ▶ Hernández Díaz, Sara Victoria
Proyectos y Servicios
- ▶ Pavón Fernández, José Luís
Director Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética
- ▶ Vázquez Bustamante, Ana María
Responsable de Gestión de IMEE



- ❖ **Hito:** Presentación y aprobación **modelo organizativo**.
- ❖ **Hito:** Aprobación **Plan de Formación sobre gestión de servicios** por procesos conforme a ITIL e ISO 20000. (4, 11, 18, 25 DE MARZO). Colaboración Pro3.
- ❖ **Hito:** Presentación y aprobación **Plan Estratégico 2014-2016 del área IMEE**.
- ❖ **Hito:** Despliegue de la nueva web del área.
(<https://www.upo.es/infraestructuras>).
- ❖ **Hito:** Diseño y aprobación del mapa de procesos del área.
- ❖ **Hito:** Aprobación composición de la **Comisión de Garantía Interna de Calidad** del área.
- ❖ **Hito:** Aprobación del Documento de definición y **control de la documentación**.
- ❖ **Hito:** Presentación **Plan de Comunicación**.
- ❖ **Hito:** Definición de **políticas** del SGS.



- ❖ **Hito:** Aprobación catálogo de servicios y publicación web.
 - S01. Servicio de Control de Instalaciones y **Eficiencia Energética**.
 - S02. Servicio de Mantenimiento de Sistemas Eléctricos.
 - S03. Servicio de Mantenimiento de Climatización.
 - S04. Servicio de Mantenimiento General (obras, fontan pinturas, ...).
 - S05. Servicio de Mantenimiento de Ascensores.
 - S06. Servicio de Planimetría.
 - S07. Servicio de **Instalaciones e Infraestructuras**.



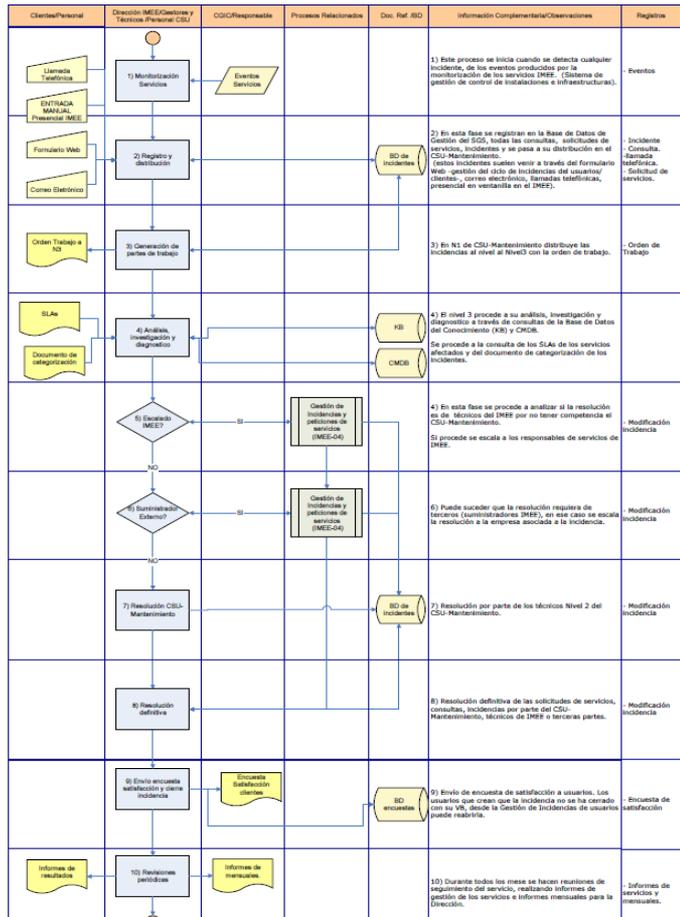
Control de Instalaciones y Eficiencia Energética

- **Destinatarios:** Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y Estudiantes
- **Objetivos:** Ofrecer a los usuarios de la Universidad el máximo confort con el mínimo coste energético posible mediante el control de las instalaciones
- **Requisitos:**
- **Soporte:** Centro de Servicios del IMEE en horario de 7:30 h a 15:30 h
- **Acciones:** **Solicitud de Incidencias y Peticiones de Servicios**
- **Servicios Relacionados:** Servicio de mantenimiento sistemas eléctricos; Servicio de mantenimiento de climatización
- **Descripción:** documentación
- **Acuerdos de Nivel de Servicio:**
- **Sistema de Gestión de Servicios:** SGS SGIEE
- **Responsable:** R. Control de Instalaciones y Eficiencia Energética. Capacidad, Disponibilidad, Seguridad y Eventos



CSU-mantenimiento (Terceros).

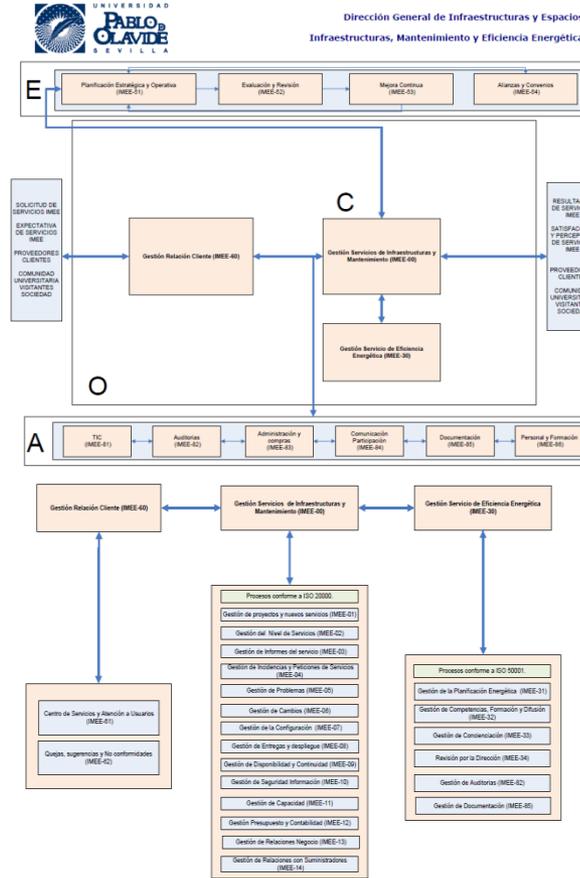
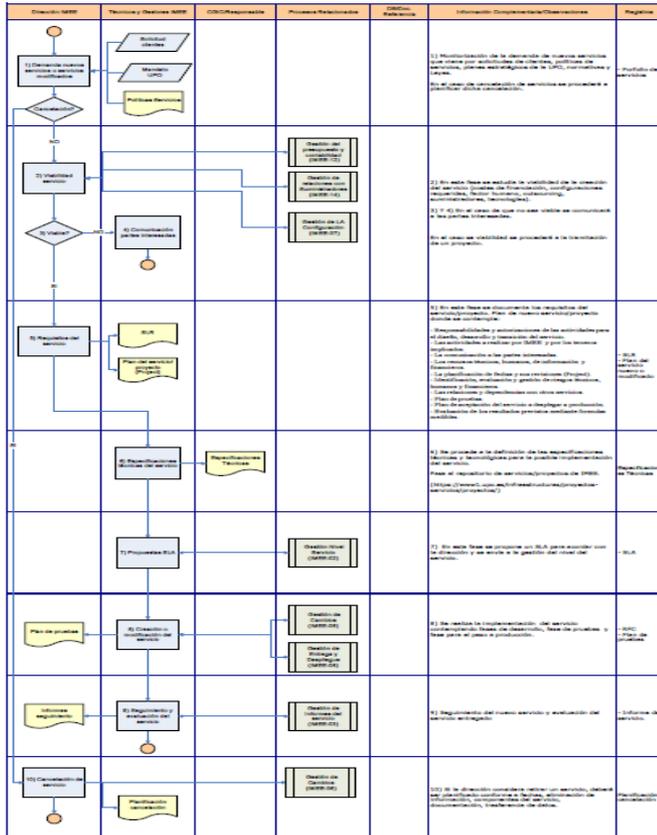
❖ Hito: Proceso (IMEE-61) de Gestión de CSU-mantenimiento, y su relación con el IMEE.



CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-61	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS-MANTENIMIENTO	01.01	31/03/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE				
Misión	El objetivo es proveer un único contacto de IMEE con lo usuarios de la UPO, a través de llamadas telefónicas (call center), formulario Web, correo electrónico y atención presencial.			
Alcance	Empieza: Notificación y registro de la solicitud de servicios (Herramienta de gestión de servicios 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.			
ENTRADAS		TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de servicios. - Consultas. - Incidentes. - Quejas y N/C. - Monitorización de los servicios. (eventos). - RFC. 		<ul style="list-style-type: none"> - Monitorización de los servicios. - Registro de incidentes, consultas, solicitudes, RFC. - Distribución CSU. - Análisis, investigación y diagnóstico. - Definición solución y reparación. - Cierre de solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parte de resolución de incidentes. - Documento escalado personal IMEE - Encuesta de calidad. - Métricas e informes de resultados. - Informe mensual. 	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.
INFRAESTRUCTURAS		RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en IMEE. (CSU). - Aplicación gestión servicios IMEE. - Programa informático de gestión de solicitud y de quejas y sugerencias. 		<ul style="list-style-type: none"> - Director de IMEE. - Técnicos y gestores. - Personal del CSU - Mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato de UPO-CSU-Mantenimiento. - SLA de servicios. - Normativa UPO servicios IMEE. 	<ul style="list-style-type: none"> - BD de incidencias, consultas y peticiones de servicios. - KB. - CMDB.
INDICADORES		FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.		- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes. - Consultas. - RFC y solicitudes de servicios. - Quejas y sugerencias. - Encuesta de satisfacción. 	jlpavfer@admin.upo.es cgarpra@admin.upo.es svherdia@admin.upo.es

Procesos conforme a ISO 20000

❖ Hito: Aprobación Mapa de procesos y despliegues de los procesos del SGS.



UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA
Dirección General de Infraestructuras y Espacios
Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APLICACIÓN	PROPIETARIO
MEE-01	GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS MODIFICADOS	01.01	03/03/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior: Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE				
Matón: Proceso que se encarga de la creación de nuevos servicios/proyectos utilizando el resto de procesos y funciones de la organización de MEE. El objetivo es asegurar, que tanto los servicios/proyectos nuevos como los servicios modificados a lo existente, se gestionen y entreguen con los costes y la calidad acordada.				
Alcance: Gestión y creación de nuevos servicios/proyectos por parte de la organización, los clientes o necesidad de modificación de servicios existentes dentro a alguna servicio existente. Objetivo: Los propietarios, usuarios o clientes de los servicios modificados o nuevos, los procesos de gestión de servicios, procedimientos y documentación asociados se analicen de la gestión de calidad. Beneficio: Crear los proyectos y prestar un servicio de los nuevos servicios o de los servicios modificados así como la realización de análisis y seguimiento de los mismos.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES/ESTADOS	SALIDAS	REVISADO/PROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cliente. Forma de proyectos. Mandato de la dirección de la UPO. Cambio de servicios. Políticas de SGS (SLA, SLA y UPO) existentes. CMOB. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la demanda. Requisitos del servicio (SLA, Análisis de viabilidad (TC) y POC, Especificaciones Técnicas del servicio). Propuesta de SLA. Plan de proyecto creación servicio. Solicitud de aprobo (RFC). Seguimiento de la implementación, informes de avance de las pruebas del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Operativo. Documentación del Servicio. Contratación mantenimientos. CMOB modificada. SLA, SLA y UPO. RFC actualizados. Indicadores internos de calidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de Garantía Interna de Calidad de MEE. 	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> Equipos habilitados en MEE. S.O. Catálogo servicios TC. Implementación pruebas, implantación. Mapa de CMO (previsto, perfil de constantes). 	<ul style="list-style-type: none"> Director de MEE. Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsables de Responsables servicios IMEE. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan calidad servicios. Documento de Práctica de servicios. Encuesta de satisfacción de calidad. SLA, Norma UPO. Carta de servicios de MEE. 	<ul style="list-style-type: none"> SLA. Catálogo Servicios IMEE. Encuesta de satisfacción. SLA, UPO. CMOB. 	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> Los Indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de MEE. 	<ul style="list-style-type: none"> Los Indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de MEE. 	<ul style="list-style-type: none"> Completamiento de los Accurados de nivel de servicio. Satisfacción del usuario. Plan Estratégico de la UPO. 	<ul style="list-style-type: none"> juanfer@dlm.uco.es es responsable que es whalra@dlm.uco.es 	



¿Que nos queda?. La esperanza de la certificación. 2016

- ❖ Hito pendiente: Aprobación de un **CMI**.
- ❖ Hito pendiente: Revisión de los **SLAs de los servicios**.
- ❖ Hito pendiente: Plantillas Informes de Servicios.
- ❖ Hito pendiente: Plan de Capacidad General.
- ❖ Hito pendiente: **Análisis de Riesgos** del SGS.
- ❖ Hito pendiente: **Auditoria interna** (auditores del CIC) en diciembre de 2014
- ❖ Hito pendiente: Revisión por la Dirección.
- ❖ Hito pendiente: Plan de mantenimiento y mejora del SGS
- ❖ Hito pendiente: Pasar de roles a **RPT personas**.
- ❖ Hito pendiente: **Objetivos SMART** del SGS.
- ❖ Hito pendiente: Ciclo de madurez conforme a la norma **UNE 71020**.



¡ Muchas gracias !



Contacto:

José Luís Pavón Fernández

Email: jl pavfer@admon.upo.es

Web: <https://www.upo.es/infraestructuras>



Personal de IMEE: ¡ PODEMOS !

