



Política de Calidad de Servicio

V.1. 2011

Índice

Objetivos.....	2
Alcance.....	2
Compromiso de la Dirección.....	2
Revisión.....	3
Mejora.....	3
Actividades de formación.....	3
Cumplimiento legal.....	3
Procedimientos.....	4
1 Planificación estratégica y Sistema de gestión.....	4
2 Gestión de la capacidad.....	4
3 Gestión de la disponibilidad.....	4
4 Gestión de niveles de servicio.....	4
5 Gestión las relaciones con el negocio.....	4
6 Gestión de la continuidad.....	4
7 Gestión de incidencias.....	5
8 Gestión de problemas.....	5
9 Gestión de la seguridad de la información.....	5
10 Gestión de suministradores.....	5
11 Gestión de cambios y entregas.....	6
12 Gestión de la configuración.....	6
13 Gestión financiera.....	6
14 Gestión de informes.....	6

Objetivos

El SGSTI de Proconsi tiene por objetivo:

- Gestionar la prestación de los servicios realizados por Proconsi a los clientes de forma eficaz y eficiente, dentro de un ciclo de vida que permita la mejora continua de los procedimientos implantados.
- Asegurar que los requisitos acordados con los clientes se cumplen y se mantienen.
- Asegurar que todos los servicios TI indicados en el alcance son gestionados de tal forma que garanticen el cumplimiento de los plazos, la rápida respuesta, una alta calidad y una gran satisfacción en el cliente.

Garantizar servicio ininterrumpido, rápida resolución de incidencias y alta satisfacción del cliente.

Alcance

Los servicios definidos en el catálogo de servicios del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI) de la organización.

Compromiso de la Dirección

La dirección de Proconsi desea implantar y mantener un SGSTI que garantice un servicio ininterrumpido, dentro de los márgenes de disponibilidad definidos para cada uno de los servicios, y de calidad a sus clientes.

La Dirección está comprometida con el éxito a largo plazo del SGSTI, y para ello proporcionará los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para su funcionamiento eficiente y su mantenimiento eficaz.

La Dirección establece como prioridades del sistema:

- La provisión de un servicio ininterrumpido dentro de los márgenes de disponibilidad que se han definido para cada uno de los servicios del catálogo de servicios.
- La mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los procedimientos que soportan los servicios.
- Garantizar la satisfacción del cliente cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio fijados.

Gestionar los riesgos para la organización que puedan surgir en la prestación de los servicios incluidos en el alcance.

Revisión

La política de gestión y el SGSTI deben ser revisados regularmente a intervalos planificados o si ocurren cambios significativos para asegurar la continua idoneidad, eficacia y efectividad de los mismos. Si no, de forma genérica serán revisados anualmente junto con los procedimientos de auditoría interna del SGSTI y de revisión del sistema por la dirección.

La revisión será llevada a cabo por el comité del sistema.

Mejora

Las posibles mejoras de la política de gestión y del SGSTI tendrán lugar bien durante las revisiones de la misma o bien en base a aportaciones que se consideren interesantes tanto por personal de Proconsi como por clientes y suministradores.

Actividades de formación

Para garantizar el correcto funcionamiento del SGSTI y asegurar la competencia de las personas que en el intervengan, se impartirán las correspondientes acciones de formación y concienciación acorde con las necesidades del personal.

Cumplimiento legal

La Dirección de Proconsi se compromete a cumplir toda la legislación aplicable a la organización, especialmente aquella que afecte a la gestión de las tecnologías de la información.

Procedimientos

1 Planificación estratégica y Sistema de gestión

La misión de este procedimiento es:

- Planificar la implantación y el mantenimiento del resto de procedimientos del SGSTI.

2 Gestión de la capacidad

La misión de este procedimiento es:

- Dimensionar adecuadamente los recursos tecnológicos y humanos necesarios para una provisión adecuada de los servicios.
- Monitorizar la utilización de los recursos para ajustarlos de forma continuada a los requerimientos de los servicios.

3 Gestión de la disponibilidad

La misión de este procedimiento es:

- Garantizar y mejorar de forma continua la disponibilidad de los servicios.
- Planificar la implementación de medidas de mejora de la disponibilidad.
- Monitorizar la disponibilidad actual de los servicios y ajustar las previsiones y acciones futuras de mejora.

4 Gestión de niveles de servicio

La misión de este procedimiento es:

- Definir los servicios y sus características para conformar el catálogo de servicios.
- Definir acuerdos de nivel de servicio y monitorizar su cumplimiento.

5 Gestión las relaciones con el negocio

La misión de este procedimiento es:

- Identificar las expectativas del cliente, acordar y registrar los acuerdos de nivel de servicio.
- Revisar periódicamente el servicio entre todas las partes involucradas.
- Medir la satisfacción del cliente con el servicio y Gestionar y resolver las reclamaciones sobre el servicio.
- La comunicación con los clientes se realizará mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos.

6 Gestión de la continuidad

La misión de este procedimiento es:

- Gestionar la respuesta ante eventos severos o desastres con impacto grave en los servicios.

- Asegurar la restauración completa, en el menor tiempo posible, de los niveles de los servicios afectados por eventos severos.
- Alcanzar en el menor tiempo posible un nivel de servicio degradado, previamente definido, como paso previo a la restauración completa de los niveles de servicio afectados.

7 Gestión de incidencias

La misión de este procedimiento es:

- Gestionar la resolución de eventos con impacto menor en los niveles de servicio, restaurando los niveles de servicio en el menor tiempo posible.
- Responder a las peticiones de servicio.
- Registrar las acciones ejecutadas en las fases de investigación y resolución de la incidencia.

8 Gestión de problemas

La misión de este procedimiento es:

- Minimizar el impacto en el negocio de los incidentes registrados, identificando su causa raíz y proporcionando una solución temporal.
- Minimizar el impacto en el negocio de incidentes potenciales, identificando sus posibles causas raíz y desarrollando de forma anticipada una solución temporal.
- Registrar las acciones ejecutadas en las fases de investigación y resolución del problema.

9 Gestión de la seguridad de la información

La misión de este procedimiento es:

- Gestionar eficazmente la seguridad de la información para todas las actividades del servicio.
- Este procedimiento se encuentra documentado en la documentación del sistema de gestión de seguridad de la información basado en ISO 27001.

10 Gestión de suministradores

La misión de este procedimiento es:

- Comunicar las necesidades del servicio a los suministradores.
- Asegurar que los suministradores entienden sus obligaciones.
- Acordar y registrar los acuerdos de soporte (acuerdos con suministradores).
- Monitorizar el cumplimiento de los acuerdos de soporte (acuerdos con suministradores).
- Revisar periódicamente el desempeño de los suministradores entre todas las partes involucradas.
- Gestionar y resolver los posibles conflictos contractuales.

11 Gestión de cambios y entregas

La misión de este procedimiento es:

- Identificar la necesidad de negocio que requiere la implementación de un cambio.
- Evaluar y aprobar los cambios según criterios de negocio.
- Garantizar la implementación de los cambios según los requerimientos de calidad, coste y plazos aprobados.
- Planificar y ejecutar el despliegue en producción de las entregas.
- Revisar y probar la validez de las entregas implementadas conforme a los objetivos de negocio del cambio.
- El paso a producción de las entregas desarrolladas se realizará según los siguientes criterios:
- Entregas que responden a peticiones de cambio urgentes: inmediato.
- Entregas que no respondan a peticiones de cambio urgentes: periodicidad quincenal o mayor, según necesidades del negocio y cargas de trabajo.

12 Gestión de la configuración

La misión de este procedimiento es:

- Registrar y controlar todos los elementos de configuración críticos para la provisión de los servicios.
- Proporcionar información actualizada y exacta sobre el estado y relaciones de los elementos de configuración.

Se considera elemento de configuración (CI) todo aquel activo relevante para la ejecución del servicio, y que esté sometido a los procedimientos de gestión de la configuración y gestión de cambios y entregas.

Todos los CIs sometidos a estos dos procedimientos están registrados en la base de datos de configuración (CMDB). El gestor de la configuración decide los criterios utilizados para considerar si un activo es un CI, y la información necesaria para los registros de cada tipo de CI.

Algunos ejemplos de CIs registrados son servidores, aplicaciones principales alojadas en los servidores, líneas de comunicaciones, dispositivos de red, etc.

13 Gestión financiera

La misión de este procedimiento es:

- Presupuestar, registrar y contabilizar los costes de los servicios para garantizar su viabilidad financiera.

14 Gestión de informes

La misión de este procedimiento es:

- Asegurar que los informes se generan a tiempo para su función y su información es exacta y fiable.