

# PO-GE-01

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI

**Elaborado: 13/09/2021**

Firma: Responsable SGSTI

**Revisado y aprobado: 13/09/2021**

Firma: Comité de Seguridad 13/09/2021

**izertis**



**YOUR  
FUTURE,  
OUR  
CHALLENGE.**

**ADN IZERTIS**

## Índice

<b><u>1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>1.1. PRINCIPIOS.....</b>	<b>6</b>
1.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN .....	6
1.1.2. GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO.....	7
1.1.3. GESTIÓN DE INFORMES DEL SERVICIO.....	7
1.1.4. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	8
1.1.5. GESTIÓN DE PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD .....	8
1.1.6. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DEL SERVICIO.....	9
1.1.7. GESTIÓN DE LA DEMANDA.....	10
1.1.8. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	10
1.1.9. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES.....	11
1.1.10. GESTIÓN DE RELACIONES CON PROVEEDORES .....	11
1.1.11. GESTIÓN DE INCIDENTES DEL SERVICIO.....	12
1.1.12. GESTIÓN DE PROBLEMAS DEL SERVICIO .....	12
1.1.13. GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN .....	14
1.1.14. GESTIÓN DE CAMBIOS .....	14
1.1.15. GESTIÓN DE LA ENTREGA.....	15
<b><u>2. POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b>2.1. POLÍTICA GESTIÓN PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD SERVICIOS.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA ENTREGA .....</b>	<b>23</b>

**3. CONTROL DE VERSIONES.....25**

# 1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN

La Dirección de Izertis con su compromiso y responsabilidad, considera la correcta misión de los Sistemas de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información aspecto fundamental para garantizar la consecución de sus objetivos de negocio. Se establece un sistema de gestión que incluye políticas y un marco de trabajo para hacer posible una efectiva gestión e implementación de todos los servicios TI. Para ello, se implementa una metodología de revisión, auditoría y mejora continua del sistema, siguiendo un ciclo PDCA que garantice el mantenimiento continuo de los niveles de calidad deseados.

Para desarrollar esta política, la Dirección de Izertis se compromete a establecer un SGSTI que cubra de forma adecuada todos los requisitos necesarios para garantizar que los servicios TI definidos en el alcance ofrecen los niveles de calidad requeridos por la organización y sus clientes. Este compromiso se traduce en los siguientes principios:

## 1.1.PRINCIPIOS

### 1.1.1. Sistema de gestión

- Nombrar un Responsable del SGGTI que se encargue de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora de este.
- Llevar a cabo un análisis de las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios TI y desarrollar los servicios necesarios para dar una adecuada respuesta a dichas necesidades.
- Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Proporcionar una estructura para establecer y revisar los objetivos de gestión de servicios.
- Desarrollar una completa estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, dentro del alcance establecido, debe desarrollar su actividad para respetar los requerimientos establecidos.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por sus destinatarios, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.
- Establecer un Plan de formación y concienciación en materia de gestión de servicios TI que ayude a todo el personal implicado a conocer y cumplir las actividades de gestión definidas y a participar de forma proactiva en la gestión de los servicios TI.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando adecuadamente las incidencias que puedan producirse en relación con los mismos.

- Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores en materia de gestión de los servicios TI que permitan a la Dirección llevar a cabo un adecuado seguimiento tanto de los niveles de servicio ofrecidos como de las actividades de gestión desarrolladas en torno a ellos.

### 1.1.2. Gestión de niveles de servicio

Todo el personal relacionado con la prestación de servicios TI debe medir, revisar y mejorar las características de los mismos. Se establecerán niveles de servicio para cada uno de los servicios provistos por la organización, y se habilitarán los mecanismos oportunos para que se puedan acordar con cada cliente si así lo desean. Dichos acuerdos de nivel de servicio deberán ser formalmente documentados, y en ellos se especificarán los niveles a cumplir para cada una de las características del servicio. Todo el personal velará por que los servicios prestados cumplan con dichos acuerdos de nivel de servicio.

Recogido en el procedimiento [PR-SLM-01 Gestión de Niveles de Servicio](#).

### 1.1.3. Gestión de informes del servicio

Todos los servicios TI proporcionados deberán estar adecuadamente monitorizados, con el fin de que la organización sea capaz de proporcionar

a los clientes de cada servicio toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.

Recogido en el procedimiento [PR-SLM-01 Gestión de Niveles de Servicio..](#)

#### **1.1.4. Continuidad y disponibilidad del servicio**

Todo el personal participará en la identificación de los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los servicios TI proporcionados por la organización. Estos requisitos serán adecuadamente implementados, y de forma periódica se planificará, medirá y monitorizará la disponibilidad de los servicios TI y la infraestructura que los soporta para verificar que los requisitos se cumplen y mejoran progresivamente. Además, se llevarán a cabo pruebas periódicas de continuidad y se desarrollarán planes de acción para corregir las desviaciones que puedan producirse frente a los resultados deseados.

Recogido en [PL-CD-01 Plan de Continuidad y Disponibilidad.](#)

#### **1.1.5. Gestión de presupuestos y contabilidad**

Todos los servicios TI prestados por la organización estarán adecuadamente presupuestados, considerando tanto los costes directos



como los indirectos e incluyendo en dichos presupuestos tanto los costes iniciales como los derivados del mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio. Estos presupuestos se contrastarán con los resultados de la contabilidad asociada, con el fin de llevar un adecuado seguimiento de los costes reales y disponer de la información necesaria para corregir y mejorar el control de los costes de los servicios TI. Estas directrices se desarrollan en la Política de gestión de presupuestos y contabilidad de los servicios.

Recogido en el procedimiento [PR-PC-01 Presupuesto y Contabilidad](#).

### **1.1.6. Gestión de la capacidad del servicio**

Todo el personal implicado en la prestación de servicios TI velará por que los servicios prestados satisfagan las demandas de servicio de sus respectivos usuarios. Se llevarán a cabo análisis y mediciones para asegurar que tanto las necesidades de capacidad actuales como las futuras son adecuadamente satisfechas, garantizando que las demandas de capacidad de los clientes son atendidas del modo más eficiente posible.

Recogido en [PL-CP-01 Plan de Capacidad](#).

### 1.1.7. Gestión de la demanda

Izertis monitoriza la demanda actual con el objeto de realizar previsiones acerca de su evolución a futuro, actuando en consecuencia de forma que siempre pueda ser cubierta dicha demanda, evitando de esta forma las no disponibilidades de servicio a causa de ella.

Se efectúan mediciones de la demanda de los diferentes servicios a lo largo del tiempo, arrojando una estimación de su evolución y proponiéndose posibles medidas a tomar en el caso de que fuese necesario asumir dicha demanda. Este requisito se trabaja de forma conjunta con el de gestión de la capacidad.

### 1.1.8. Gestión de la seguridad de la información

Se analizarán los riesgos de seguridad de la información de todos los servicios TI prestados por la organización, y se establecerán los controles asociados necesarios para mitigar los riesgos identificados. Estos controles de seguridad se desarrollarán de acuerdo a las directrices recogidas en el documento [SGSI01-10 Política de Seguridad](#) publicado en su última versión en [Documentos de obligada lectura](#) dentro de IZERTIA y los riesgos serán analizados conforme a el [PO.SEG.07 Análisis y gestión de riesgos](#)

### 1.1.9. Gestión de relaciones con clientes

Se llevarán a cabo reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI prestados por la organización, con el fin de identificar sus necesidades, llevar a cabo un seguimiento del nivel de satisfacción en relación con los servicios prestados e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los servicios prestados. Así mismo se habilitarán las medidas necesarias para gestionar las reclamaciones que puedan tener los clientes en relación con los servicios prestados.

Recogido en el procedimiento [PR-CL-01 Relación con el Cliente](#).

### 1.1.10. Gestión de relaciones con proveedores

Se establecerán acuerdos de nivel de servicio con las subcontratas y suministradores involucrados en la prestación de servicios TI, con el fin de asegurar que los niveles de servicio recibidos por parte de éstos son suficientes como para cumplir con los niveles de servicio que la organización ha suscrito con sus clientes. Se llevará a cabo un seguimiento y monitorización de los niveles de servicio recibidos con el fin de identificar y corregir cualquier tipo de desviación que pueda afectar a los servicios ofrecidos a los clientes.

Recogido en el [Diagrama de Flujo Selección y Evaluación de Proveedores FL-8.4B.](#)

### 1.1.11. Gestión de incidentes del servicio

Todas las personas de la organización envueltas en la prestación de servicios TI participarán en la gestión de los incidentes relacionados con los servicios provistos, con el fin de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizar los impactos adversos de dichos incidentes en la organización, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactados en los acuerdos de nivel de servicio. La herramienta que se utiliza para la gestión de las incidencias del servicio es el **REMEDY**.

Recogido en el procedimiento [PR-IN-01 Gestión de Incidentes y Peticiones de Servicio.](#)

### 1.1.12. Gestión de problemas del servicio

Todos los problemas identificados, tanto a raíz de las actividades de identificación preventiva como los escalados a partir de un incidente, serán adecuadamente analizados hasta identificar la causa subyacente del error y se establecerán las acciones correctivas necesarias para subsanar o paliar sus efectos.

Recogido dentro del procedimiento [PR-IN-02 Gestión de Problemas](#).

### 1.1.13. Gestión de la configuración

Todo el personal involucrado en la gestión de servicios TI registrará, mantendrá y llevará a cabo un adecuado seguimiento de los elementos de configuración a su cargo y sus características, en la herramienta iTOP, de acuerdo con la Política de Gestión de la Configuración. Para ello se establecen los siguientes principios:

- Proporcionar toda la información necesaria para registrar las características significativas de los elementos de configuración.
- Proporcionar toda la información necesaria para el resto de los procesos de gestión de los servicios TI (gestión financiera, gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de versiones, etc.).
- Verificar periódicamente que los registros de configuración se mantienen actualizados, y corregir los desajustes que se puedan producir.

Recogido dentro del procedimiento [PR-CF-01 Gestión de la Configuración](#).

### 1.1.14. Gestión de cambios

Todos los cambios que se produzcan en relación a cualquier aspecto de los servicios TI provistos por la organización deberán haber sido iniciados por una propuesta de cambio formal y autorizados de acuerdo a un

procedimiento regulado. Todos los cambios que se produzcan serán revisados y validados de manera formal, tal y como se establece en el procedimiento

### **PR-EN-01 Gestión de Entregas y Cambios.**

#### **1.1.15. Gestión de la entrega**

Tal y como se establece en la Política de Gestión de la entrega, todo el personal envuelto en la prestación de servicios TI deberá asegurar que las nuevas versiones de los elementos de configuración se pasan a producción de forma controlada y según el procedimiento establecido. Estos procedimientos deberán garantizar que sólo después de pasar por un proceso de planificación, diseño, desarrollo, configuración y testeo formales se ponen en producción las nuevas versiones, garantizando de ese modo que son versiones estables.

Recogido dentro del procedimiento **PR-EN-01 Gestión de Entregas y Cambios.**

## 2. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### 2.1. POLÍTICA GESTIÓN PRESUPUESTOS Y CONTABILIDAD SERVICIOS

La Dirección de Izertis establece, en relación con la presupuestación de los servicios TI, lo siguiente:

- Anualmente se elaborará un presupuesto específico para los servicios TI de la organización.
- En el presupuesto de los servicios TI se contemplarán de forma específica los siguientes costes directos:
  - Personal asignado en exclusividad al servicio (técnicos).
  - Equipamiento informático de usuario asignado en exclusividad al servicio, prorrateado de la partida general de equipamiento informático de usuario en base al número de personas asignadas en exclusividad al servicio.
  - Licencias del software instalado en los equipos de usuario considerados.
  - Licencias de las herramientas de gestión y monitorización TI utilizadas para el control de los servicios TI prestados.
- También se considerarán, en el presupuesto de los servicios TI, los costes compartidos que se indican a continuación:
  - Sistemas informáticos de uso común (servidores, equipamiento de red, etc.), compartidos a partes iguales entre todos los servicios TI contemplados.



- 50% de los costes derivados de los contratos de comunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y datos), compartidos por cada uno de los servicios TI de forma proporcional al número de personas del área de TI participantes en cada servicio.
- Los costes derivados del consumo eléctrico se consideran despreciables.
- En el presupuesto de los servicios TI se añadirán, en concepto de gastos generales, la misma tasa adicional que defina el departamento de administración para el desarrollo de los presupuestos generales de la organización.
- El resto de los costes derivados de cualquier tipo de infraestructura, activo o servicio común a la organización se considera contemplado dentro del concepto de gastos generales.
- En relación con la contabilidad de los servicios TI, la Dirección de Izertis establece lo siguiente:
  - La contabilidad de los servicios TI se actualizará al menos semestralmente.
  - Cualquier gasto relacionado con la prestación de servicios TI deberá ser solicitado por los responsables de servicio o por el responsable del SGSTI.
  - Los gastos por importe superior al presupuesto especificado y asignado para cada centro de coste deberán ser validados por el responsable del departamento de administración, mientras que los de importe inferior se considerarán validados por defecto.
  - Los gastos solicitados por un responsable de servicio se asociarán a dicho servicio, mientras que los solicitados por el responsable del SGSTI se imputarán a cada uno de los

servicios a partes iguales, a no ser que el responsable del SGSTI especifique una imputación concreta.

- Semestralmente el responsable del Dpto de Infraestructura y Servicios, contrastará los gastos contabilizados con los presupuestos iniciales, con el fin de garantizar un adecuado ciclo de seguimiento de estos.

Todo lo que aquí se enumera son gastos del departamento de Infraestructuras y Servicios, para el cálculo del coste y presupuesto a aplicar para el "Servicio CAU" se aplicará un 25 % sobre este total.

Todos los detalles de desarrollo de la presente política se encuentran en [PR-PC-01 Procedimiento Presupuesto y Contabilidad](#).

## 2.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Consciente de la importancia de seguridad de toda la información contenida o relacionada con los servicios TI proporcionados de los servicios La Dirección de Izertis establece en el ámbito de la seguridad de la información involucrada en los servicios TI, se implementa en IZERTIS S.A. un SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) con el fin de organizar el diseño, implantación, mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los

activos de información minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.

Todos los datos de la Política de seguridad están recogidos en el documento [SGSI01-10 Política de Seguridad](#) y publicada en nuestra página [Web](#)

## 2.3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

El objetivo de este proceso es disponer y controlar la información sobre los elementos que intervienen en la provisión del servicio.

Los CI's a considerar en la CMDB son los siguientes:

- Servicios
- SLA's
- Equipos
- Usuarios
- Información
- Personal
- Proveedores
- Aplicaciones
- Infraestructura de red

Cada uno de estos elementos de configuración tendrá unos atributos diferentes que serán solicitados por la herramienta de gestión de la CMDB denominada iTOP. Igualmente se identificarán las relaciones entre los diferentes CI's y se gestionará la información necesaria. Toda esta información deberá estar disponible para otros procesos.

Se realizarán revisiones trimestrales de la CMDB por muestreo. Estas auditorías deberán aparecer en el programa de auditorías.

Se ha desarrollado un procedimiento que para la gestión este proceso, [PR-CF-01 de Gestión de la Configuración.](#)

## 2.4. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIOS

La Dirección de Izertis establece, en el ámbito de la gestión de cambios en torno a los servicios TI, que los objetivos de la presente política son:

- Establecer alcance de los cambios
- Planificarlos según riesgo e impacto
- Comunicarlos de manera efectiva a los responsables de los procesos y clientes relacionados
- Establecer las actividades relacionadas con la Gestión del Cambio

Proceso de gestión del cambio se limita únicamente a los servicios definidos en el alcance del SGSTI, cubriendo las fases siguientes dentro del cambio:

- **Valoración:** Se llevará a cabo una valoración de las implicaciones y repercusiones, tanto económicas como técnicas, que puede tener el cambio sobre el servicio. Esta valoración deberá implicar a todas las partes afectadas del cambio.
- **Aprobación:** Una vez valoradas las consecuencias, si es viable, se aprobará el cambio.
- **Implementación:** Se implementarán los cambios. En caso de que existan varias solicitudes de cambio se establecerán prioridades según el impacto que puedan tener los cambios solicitados, por tanto, se elaborará una lista con todos los cambios en la que se establecerán prioridades.
- **Revisión:** Cada cambio será revisado una vez efectuado, y en caso de producirse alguna desviación se tomarán medidas. En las revisiones se implicará a todas las partes afectadas del cambio.

Para desarrollar esta política, se llevarán a cabo reuniones periódicas con los clientes de los servicios TI prestados por la organización, con el fin de identificar sus necesidades, llevar a cabo un seguimiento del nivel de satisfacción en relación con los servicios prestados e identificar cualquier cambio de los servicios prestados.

Todos los cambios que se produzcan en relación con cualquier aspecto de los servicios TI provistos por la organización deberán haber sido iniciados por una propuesta de cambio formal y autorizados de acuerdo a un procedimiento regulado.

Para cada petición de cambio se utilizará la plantilla RFC ([RCA-01 REC](#)). Esta plantilla se enviará por correo electrónico al responsable de la Gestión de Cambios, que hará un primer filtro, y seguidamente se encargará de someterla a evaluación.

Serán calificados de Cambios mayores o con alto impacto en el servicio o cliente:

- Ampliación o cambios de envergadura de la infraestructura tecnológica.
- Traslado de todos los puestos de trabajo de un departamento.
- Cambios en la configuración de activos importantes.
- Aquellos que impliquen corte de servicio de más de una Hora o los que sin llegar a este tiempo, puedan incidir negativamente en el desarrollo normal del servicio que afecte a clientes cuya facturación con Izertis sea superior a la media de la facturación del resto de los clientes.

Los clientes afectados serán informados de la planificación de este tipo de cambios, con la suficiente antelación, para que si estos cambios, no pudiesen realizarse por necesidades del cliente, se puedan volver a planificar en una fecha que mejor convenga a ambas partes.

El desarrollo de esta política se encuentra en el Procedimiento [PR-EN-01 de Gestión de entregas y cambios](#).

## 2.5. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA ENTREGA

El objetivo de este proceso es coordinar, intercambiar y hacer el seguimiento de uno o más cambios, así como poder valorar su impacto en un entorno de producción real.

Las entregas se planifican y se acuerdan con el cliente y con otras partes de la organización afectadas.

Las características de los servicios ofrecidos por Izertis hacen imposible la planificación o el establecimiento de una frecuencia concreta de las entregas, puesto que todas las entregas tienen un carácter reactivo. No obstante, cuando sea necesario, el Gestor de cambios junto con los responsables implicados en cada momento, realizarán la planificación correspondiente en cada caso en que proceda.

Todas las entregas de índole tecnológica que afecten al entorno de producción real deben ser registradas en el apartado correspondiente de cada.

El procedimiento que contempla la gestión de entregas es el [PR-EN-01 de Gestión de entregas y cambios](#).

Esta política es conocida y suscrita por todo el personal de Izertis contemplado en el alcance, de acuerdo con las exigencias de la Dirección y será revisada con una periodicidad mínima anual.



### 3.CONTROL DE VERSIONES

Todo usuario de este fichero que encuentre un error u oportunidad de mejora deberá comunicarlo al responsable de este para su evaluación y, en su caso, modificación.

La versión en vigor del fichero es la que se encuentra en el repositorio [NORMAS Y CERTIFICACIONES](#) de Alfresco.

Control de documentación			
Título de documento:			
Histórico de versiones			
Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
PO-GE-01	01	09-11-2011	Elaboración del documento
PO-GE-01	02	13-01-2014	Incluir criterios para calificar cambios con potencial de alto impacto en el servicio del cliente.
PO-GE-01	03	15-10-2014	Cambio de Formato
PO-GE-01	04	10/12/2015	Cambio de herramienta de Gestión de la configuración de OTRS a iTOP
PO-GE-01	05	17/10/2016	Se revisa el documento añadiendo las referencias a los

			procedimientos y planes de referencia
PO-GE-01	06	20/08/2019	Cambio de formato nueva plantilla corporativa
PO-GE-01	07	11/09/2019	Cambio del formato
PO-GE-01	08	30/09/2019	Se incorpora como principio el proporcionar una estructura para establecer y revisar los objetivos de gestión de servicios
PO-GE-01	09	15/01/2020	Cambio de repositorio a Alfresco. Cambio de ITSM (iTOP – Remedy)
PO-GE-01	10	13/09/2021	Se incluye apartado de gestión de la demanda

izertis.com

