

DOCUMENTO DE POLÍTICAS DEL
SISTEMA DE GESTIÓN Y DE SERVICIOS
DE COMPUSOF S.A.

VERSION 4



En el presente documento se recogen los principios generales de actuación en los que se basan las políticas de Compusof, S.A. Estas políticas emanan de lo establecido por la Política de Gestión de Servicios de TI y la Declaración de Intenciones, y así mismo, tienen en cuenta la política de calidad y medio ambiente vigente en la organización.

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Compusof S.A. quiere ser una de las empresas de tecnología de referencia en España, consolidando una estructura de Empresa que genere valor añadido tanto para sus clientes como para el resto de sus partes interesadas, cumpliendo con los objetivos y metas ambientales que se han establecido, siendo estos, coherentes con el compromiso Ambiental de la organización, el compromiso de prevenir la contaminación y el cumplimiento de requisitos legales entre otros.

Para ello, Compusof S.A. se apoya en las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001, en la identificación de aspectos ambientales, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que le afecten y, en los siguientes principios inspiradores de su política de excelencia en Calidad y Medio Ambiente:

NUESTROS CLIENTES

A nuestros clientes les damos el asesoramiento y atención profesional e independiente para la cobertura de sus necesidades, además de adaptarnos a sus requisitos medioambientales. Les informamos sobre las condiciones de sus contratos, realizando un seguimiento de los mismos para su eficacia y plenitud de efectos.

NUESTRAS RELACIONES INTERNAS

Estilo de gestión abierto y participativo, que reconozca la contribución al éxito en la mejora continua de la calidad y la preservación medioambiental, que incremente la motivación, satisfacción y compromiso de todas las personas que trabajan en la organización. Una filosofía basada en la solución de los problemas y no en la búsqueda de errores.

NUESTROS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Mantener relaciones con los que son considerados los principales del sector, elegidos por su prestigio, su solvencia, su capacidad de comunicación, su seriedad y honestidad profesional, su calidad en el servicio que nos garanticen el cumplimiento de la excelencia en calidad y su buena gestión medioambiental que es el reflejo de nuestro compromiso por la preservación ambiental y cumplimiento con todos los requisitos legales que son de aplicación.

PLANIFICACIÓN

Compusof S.A., analiza de forma periódica tanto el contexto de la organización como la identificación de sus grupos de interés y partes interesadas, considerando adicionalmente y de igual forma, la identificación de riesgos y oportunidades que la gestión y operativa de la organización puede considerar. Estos aspectos se consideran para la planificación del Sistema de Gestión además de servir para buscar la mejora continua y la innovación permanente, determinando el compromiso de mejora a través de metas y objetivos actualizados periódicamente.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Compusof S.A., por medio de su dirección, se compromete a que la Política de Calidad y Medio Ambiente y todo el sistema de gestión en su conjunto sea entendido, aceptado, apoyado y llevado a la práctica por todo el personal y difundido a subcontratas y proveedores.

La Dirección es responsable de que se definan y establezcan objetivos consecuentes con esta Política, que sean analizados y, en su caso, revisados, con una frecuencia definida.

POLÍTICA DE SERVICIOS DE TI

El marco general de las políticas del SGSTI tiene como finalidad establecer una cultura organizativa y de funcionamiento de los procesos del SGSTI de tal manera que éstos permitan el alineamiento entre la organización de SI y el negocio.

El marco general alcanza a todos los procesos necesarios para prestar los servicios incluidos en el alcance. Estas políticas son de aplicación a todo el personal, colaboradores y proveedores de la Dirección Sistemas de Información de Compusof.

Las políticas que integran el marco general son las siguientes:

Gestión de Servicios de TI

Mejora del servicio

Gestión financiera

Seguridad de la información

Gestión de la configuración

Gestión de la Entrega

Cambios de emergencia

POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Por deseo de la Dirección, el Responsable de Gestión de Servicios de TI ha establecido e implantado en Compusof un Sistema de Gestión de Servicios de TI basándose en los requisitos de la Norma ISO/IEC 20000-1 "Tecnología de la Información — Gestión del servicio — Parte 1: Especificación", reconociendo así como aspectos estratégicos para el negocio los procesos y sistemas que soportan la prestación del servicio.

Uno de los objetivos fundamentales de la implantación del SGSTI es proporcionar a nuestros clientes unos servicios de calidad en un entorno adecuado y anticipándonos siempre a sus necesidades.

El Sistema de Gestión de Servicios de TI ha de garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades necesarias para la prestación de los servicios incluidos en el alcance. Para ello, el Sistema de Gestión de Servicios de TI tiene como principios de actuación:

- Gestión y control eficaz de los procesos que contienen las actividades de alcance.
- Determinar de manera clara los requisitos del cliente y buscar siempre lograr su plena satisfacción.
- Cumplir todos los compromisos acordados con los clientes
- Mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.

- Concienciación, formación y motivación del personal del Compusof, sobre la importancia del desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Adaptación a la evolución / tecnologías del mercado
- Integración de los proveedores en la cadena de valor

Esta Política será revisada en las reuniones de revisión del sistema por la Dirección, siempre que haya cambios relevantes, para poder asegurar que se adecúa a la estrategia de la compañía, y mantiene nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Se establecen objetivos documentados y cuantificables que serán elaborados y revisados periódicamente por parte de la Dirección.

El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la gestión de servicios de TI conocen la Política y los objetivos planteados se consigue gracias a su difusión, por parte del Responsable de Gestión de Servicios de TI, a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

MEJORA DEL SERVICIO

Se trata del proceso que se constituye como el dinamizador del sistema de gestión de servicios SI. Tiene como objetivo principal mejorar la eficacia y eficiencia de la provisión y el soporte del servicio de SI prestado a nuestros clientes. Para ello se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Mejora continua del servicio. Entendida ésta como elemento de dinamización del mencionado sistema de gestión.
- Corregir cualquier falta de conformidad con la norma de referencia o con los planes de gestión del servicio. De tal manera que se muestre la eficacia del sistema en la medida en que se detectan y corrigen los problemas de funcionamiento.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades relacionados con la mejora del servicio. Busca la implantación y operación efectiva del proceso de mejora.

Mediante la mejora se busca evolucionar los procesos y servicios del sistema de gestión de tal manera que en todo momento puedan responder a las necesidades del negocio y de nuestros clientes.

El responsable del sistema de gestión de servicios de SI es el encargado de gestionar la mejora y de informar a la Dirección acerca de la misma. Para ello pone en marcha los canales e iniciativas que estime más adecuado de tal manera que se consiga la participación de todos los actores del sistema.

Esta política se encuentra ampliada en el Proceso de incidencias reclamaciones y sugerencias.

GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera de servicios SI pretende disponer unos presupuestos de los servicios que sean equilibrados y alineados con el negocio.

La gestión financiera de servicios SI va a estar alineada con los principios y prácticas contables vigentes en Compusof.

Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Disponer de criterios claros para elaborar y gestionar los presupuestos.
- Identificar los costes a ser contabilizados, teniendo en cuenta su clasificación entre directos e indirectos, así como los criterios de reparto asociados.
- Reparto adecuado de los gastos generales según los principios contables del Grupo Compusof.
- Conseguir una rentabilidad sostenida de todos los servicios.

Esta política se encuentra ampliada en Proceso de Gestión Financiera.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La política de seguridad busca gestionar de manera efectiva la seguridad de la información para todas las actividades del servicio.

Para ello sigue los siguientes principios en materia de seguridad de la Información:

- Gestión y control eficaz de los procesos que contienen las actividades de alcance, así como el análisis y gestión de los riesgos que puedan derivarse.
- Mejora continua de los procesos de seguridad, procedimientos y servicios.
- Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información derivada de los servicios prestados
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.
- Concienciación, formación y motivación al personal, sobre la importancia de la Seguridad de la Información y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes y la protección de su información.
- Asegurar que se realizan auditorías internas de seguridad de la información y que sus resultados son revisado para la identificación de oportunidades de mejora.
- Adaptación a la evolución / tecnologías del mercado.

Esta política se encuentra ampliada en el Proceso de Gestión de Seguridad de la Información.

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

La gestión de la configuración busca definir y controlar los componentes del servicio y de la infraestructura, y mantener información precisa sobre la configuración.

Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Identificación de elementos de configuración
- Definir cuándo existe un elemento de configuración y los componentes que lo constituyen.
- Control eficaz de la infraestructura de TI y proporcionar información de utilidad al resto de procesos.
- Disponer de información alineada entre la planta y los sistemas

Esta política se encuentra ampliada en el Proceso de Gestión de la Configuración.

GESTIÓN DE LA ENTREGA

La gestión de la entrega busca entregar, distribuir y realizar el seguimiento de uno o más cambios en el entorno de producción.

Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- La frecuencia y el tipo de entregas se determina en función de las necesidades de nuestros clientes y de los servicios y según la planificación vigente.
- Asignar de manera eficaz las funciones, recursos y responsabilidades de tal manera que se asegure el éxito de la entrega.
- Segregación de tareas para preservar el proceso de tal manera que se diferencie el paso del entorno de pruebas y producción.
- La identificación y descripción única para todas las entregas.
- Planificación adecuada de las entregas junto con la gestión del cambio para conseguir una aproximación en torno a la agrupación de los cambios en una versión.
- Buscar la automatización de los procesos de construcción, instalación, despliegue de versiones y distribución para apoyar su repetibilidad y su eficiencia.
- La verificación y la aceptación de todas las entregas.

Esta política se encuentra ampliada en el Proceso de Gestión de la Entrega.

CAMBIOS

La política de cambios de emergencia pretende asegurar que todos los cambios incluidos en esta categoría son gestionados de manera controlada.

Para conseguir este objetivo se establecen los siguientes principios generales de actuación:

- Los CI's que están bajo el control de Gestión de los Cambios, son los correspondientes a los servicios incluidos en el alcance y contenidos en la herramienta de gestión de la configuración
- Los criterios para determinar el impacto de los cambios sobre los servicios y/o los clientes se desarrollan siguiendo los niveles de criticidad vigentes en la organización o pactados con los clientes.

Esta política se encuentra ampliada en el Proceso de Gestión de los Cambios.

Todas las Políticas definidas para el SGSTI tienen el soporte y apoyo igualmente de la Política de Calidad y Medio Ambiente, englobándose así, el SGSTI con su alcance definido, dentro de la gestión y operativa del SG de la organización