



Ibermática

Política General de Gestión de Servicios de TI

SGQ-SGS-POLSTI (01)



Control de la documentación

La última versión de este documento está disponible en la Intranet. Si utiliza el documento impreso (documento no controlado) **asegúrese que es la versión vigente y que está completo consultando la lista de documentos vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad integrado publicada en la Intranet**

Participantes

Responsabilidad	Nombre / función
Propietario:	Ibermática S.A.
Desarrollado por:	Jesús Martín González / Responsable de Calidad y Privacidad. Delegado de Protección de Datos
Revisado por:	Encarna Galea Ballesteros / Calidad (QMSi) M Teresa Flores Sánchez / Calidad (CSM) Susana Ruiz López de Zubiría / Calidad (CSM)
Aprobado por:	Jesús Martín González / Responsable de Calidad y Privacidad. Delegado de Protección de Datos

Memoria

Versión	Fecha aprobación	Cambio producido
01	03/02/2020	Primera versión.



Contenidos

1.	Política General de Gestión de Servicios de TI.....	1
1.1.	Alcance.....	1
1.2.	Documentos relacionados.....	2

1. Política General de Gestión de Servicios de TI

La Dirección, consciente de la importancia creciente que tiene la correcta gestión de los servicios de TI que se operan en Ibermática, ha establecido un marco de estrategias de Gestión de los Servicios alineadas con el Negocio a través del cual se establece como finalidad última mejorar continuamente el servicio a los clientes, formulándose como objetivo general la creación de un servicio más innovador, receptivo, eficiente y de mínimo riesgo, que facilite la actividad de los clientes, asegurando la disponibilidad del mismo y mejorando el grado de satisfacción de éstos.

Por ello, la Dirección se ha comprometido a la implantación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGS) que, bajo los requisitos establecidos por la normativa internacional UNE-ISO/IEC 20000-1:2018, permita asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, las propias de Ibermática y las legalmente establecidas, asegurando una planificación, ejecución y control de la gestión del servicio efectiva y eficaz.

La Dirección de Ibermática se compromete a proporcionar los recursos necesarios que permitan alcanzar los siguientes objetivos estratégicos:

- Establecer la mejora continua y la innovación como el principio fundamental de la gestión del Servicio.
- Facilitar el compromiso y la participación activa de todo el personal involucrado en las actividades del alcance del SGS implantado, formando y concienciándolo en materia de gestión de servicios, de forma que sea conocedor y cumpla con las actividades de gestión definidas.
- Identificar y analizar las necesidades existentes en torno a la prestación de servicios y desarrollar los servicios necesarios para dar una adecuada respuesta a dichas necesidades.
- Desarrollar una completa y eficiente estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, dentro del alcance del SGS, debe desarrollar su actividad para respetar los requerimientos establecidos.
- 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 derivarse en relación a los mismos.
- Establecer periódicamente un conjunto de objetivos e indicadores en materia de gestión de los servicios TI que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento tanto de los niveles de servicio ofrecidos como de las actividades de gestión desarrolladas en torno a ellos.
- Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por los clientes, manteniendo un adecuado equilibrio entre coste y beneficio.

El SGS implantado comprende los servicios de TI de soporte a la totalidad de servicios incluidos en el catálogo de servicios vigente.

La Dirección de Ibermática tiene potestad de modificar la Política General o las Políticas Específicas de Gestión de Servicios de TI de acuerdo con las necesidades de revisión establecidas periódicamente o a la aplicabilidad de las mismas.

Esta política debe ser revisada al menos una vez al año, debiendo actualizarse al efecto; al igual que la documentación que pueda formar parte o referenciada por ésta.

La presente política se pone en su conocimiento y es comunicada a todas las partes interesadas.

1.1. Alcance

Esta política es de aplicación a Ibermática S.A. y a todas las sociedades del Grupo Ibermática (en adelante Ibermática).

La presente política es de obligado cumplimiento para todas las sociedades de Ibermática, los departamentos que las componen y sus empleados en el ámbito del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGS) implantado.

1.2. Documentos relacionados

- [Listado de Requisitos legales y reglamentarios](#)
- UNE-ISO/IEC 20000-1:2018. Tecnologías de la información. Gestión de Servicios. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS).
- UNE-ISO/IEC 20000-2:2015. Tecnología de la información. Gestión del servicio. Parte 2: Directrices para la aplicación del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).
- UNE-EN ISO 22301:2020. Seguridad y resiliencia. Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio. Requisitos.
- UNE-EN ISO 22313:2020. Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad del negocio. Directrices para la utilización de la norma ISO 22301.
- UNE-EN ISO/IEC 27001:2017. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- UNE-EN ISO/IEC 27002:2017. Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para los controles de seguridad de la información
- ISO/IEC 27701:2019 Security techniques — Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management — Requirements and guidelines
- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio
- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)