



DECLARACION SOBRE POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Fecha de revisión: Enero 2021

Versión: 1.3

Contenido

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE.....	3
2.1	DESTINATARIOS DEL DOCUMENTO.....	4
3.	DEFINICIONES	4
4.	DECLARACIÓN ACERCA DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.....	6

Versión	Resumen Cambios Producidos	Preparado por		Revisado por		Aprobado por	
		Departamento	Fecha	Departamento	Fecha	Departamento	Fecha
1.0	Creación del documento	Calidad del SW	Enero 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Madrid • Calidad y Medio Ambiente 	Enero 2014	Dirección	May 2014
1.1	Eliminación de referencias a CMMI-SVC	Calidad del SW	Sept 2017	Calidad del SW	Sept 2017	Dirección en reunión de Revisión del SGS	Sept 2017
1.2	Cambio de domicilio de la oficina de Madrid	Calidad del SW	Ago 2018	Calidad del SW	Ago 2018	Calidad SW	Ago 2018
1.3	Se sustituye CMDB por conjunto de elementos de configuración	Calidad y organización	Ene 2021	Calidad y organización	Ene 2021	Calidad y organización	Ene 2021

1. OBJETO

Este documento tiene como objeto establecer una Declaración por parte de la Dirección de Avalon sobre la Política de Gestión de Servicios.

2. ALCANCE

El alcance de este documento es:

Funcional: El Sistema de Gestión de los Servicios de Avalon TI comprende los tipos de servicios:

- Servicios profesionales para desarrollo, mantenimiento y operación de Sistemas de Información.
- Mantenimiento de Sistemas de Información.

Que presta Avalon TI a sus clientes desde la delegación de Madrid y en las distintas localizaciones establecidas por acuerdo con cada uno de sus clientes. La descripción de dichos servicios puede consultarse en el Catálogo de Servicios de la organización.

Geográfico: Delegación Madrid: Calle Alcalá, 63 3ª planta 28014 – MADRID (ESPAÑA).

2.1 DESTINATARIOS DEL DOCUMENTO

Son destinatarios de esta Declaración todos los miembros de la organización incluidos en el alcance del documento.

Es responsable de la creación y mantenimiento de este documento, y no de la Declaración propiamente dicha cuya responsabilidad es de la Dirección de Avalon, el Responsable del Sistema Gestión de Servicios (RSGS).

3. DEFINICIONES

Expresión	Significado
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, como por ejemplo una incidencia.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.
Activo de servicio	Ver Elemento de Configuración.
Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	Acuerdo escrito entre un proveedor del servicio y un cliente, donde se documentan los servicios y los niveles de servicio acordados.
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio.
Calidad	Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.
Cliente	Aquel que compra bienes o servicios. En el ámbito específico de la Prestación de Servicios, es la persona o grupo que define y acuerda los objetivos de nivel de servicio.

Expresión	Significado
Componente del Servicio	Unidad individual de un servicio que cuando se combina con otras unidades provee un servicio completo. Un componente de servicio puede constar de uno o más elementos de configuración.
Continuidad del Servicio	Capacidad de gestionar los riesgos y sucesos que puedan tener un grave impacto en el Servicio con el fin de prestar de forma continua los servicios en los niveles acordados.
Disponibilidad del Servicio	Capacidad de un servicio, o de un componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.
Elemento de configuración	Elemento necesario, y por tanto susceptible de ser controlado, para poder prestar un servicio. En el caso de servicio de Asistencia Técnica, los elementos de configuración son las personas que prestan servicios en los clientes.
Incidencia	Evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar su interrupción o disminuir su calidad, incumpliendo los ANS.
Nivel de Servicio	Es un compromiso que está documentado en un ANS. Los objetivos del nivel de servicio están basados en los requisitos de nivel de servicio, y son necesarios para garantizar que el servicio es adecuado para el propósito. Los objetivos de nivel de servicio deben ser específicos, medibles, realizables, realistas y limitados en el tiempo (SMART), y se basan por lo general en indicadores.
Objetivo	El propósito o fin de un proceso, una actividad o una organización definida como un todo. Los objetivos se expresan normalmente como objetivos mensurables.
Petición de cambio	Propuesta de modificación a aplicar a un servicio, a un componente del servicio o al Sistema de Gestión del Servicio. El cambio puede afectar a los Niveles de Servicio y/o al conjunto de elementos de configuración del servicio.
Petición de Servicio	Solicitud de información, de consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
Problema	Causa raíz de una o más incidencias.

Expresión	Significado
Requisito de nivel de Servicio	Requisito del cliente para cierto aspecto del servicio.
Requisito del cliente	Declaración formal de lo que el cliente necesita.
Riesgo de gestión	Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de objetivos y los Niveles de Servicio
Servicio	Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr. Generalmente el servicio es intangible.
SGS	Sistema de Gestión del Servicio.
Sistema de Gestión del Servicio (SGS)	Sistema de gestión para dirigir y controlar las actividades de gestión de los servicios por parte del proveedor del mismo. Un sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos. El SGS incluye todas las políticas de gestión del servicio, objetivos, planes, procesos, documentación y recursos requeridos para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional suscrita.
Usuario	Persona que utiliza el servicio prestado en base al día a día.

4. DECLARACIÓN ACERCA DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

La dirección de Avalon TI, dentro de la estrategia para el desarrollo del negocio, considera la correcta gestión de los servicios prestados a sus clientes un aspecto fundamental para garantizar la consecución de los objetivos de negocio definidos. Por ello, se compromete a velar por la adecuada gestión de los servicios prestados a sus clientes, con objeto de ofrecer a todos los grupos de interés las mayores garantías en cuanto a la calidad de dichos servicios.

Los objetivos de la presente Política de Gestión de Servicios son:

- Asegurar que los servicios prestados se hallan alineados con las necesidades de los clientes y usuarios.
- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de los servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.

- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de prestación de los servicios prestados a sus clientes.
- Ofrecer a los clientes y usuarios servicios de mayor calidad.

Para desarrollar esta política, la dirección de Avalon TI se compromete a establecer un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) prestados a sus clientes basado en la última versión vigente de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 que cubra de forma adecuada todos los requisitos necesarios para garantizar que los servicios contemplados en el alcance, ofrecen los niveles de calidad requeridos por sus destinatarios y se gestionan de acuerdo a las exigencias contempladas en dicha norma. Este compromiso se traduce en los siguientes principios:

- Considerar que los servicios que Avalon TI presta a sus clientes están basados y soportados por Personas, auxiliadas por Activos tecnológicos cuando así lo requiera la naturaleza del servicio o lo solicite el cliente.
- Nombrar un Responsable del SGS (RSGS) que se encarga de gestionar el sistema y vele por el desarrollo, mantenimiento y mejora del mismo.
- Desarrollar los servicios necesarios para ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de nuestros clientes.
- Cumplir con todos los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.
- Desarrollar una completa estructura de gestión que regule las condiciones en las que la organización, dentro del alcance fijado, 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, que ayude a todo el personal implicado a conocer y cumplir las actividades de gestión definidas y a participar de manera activa en la gestión de los servicios que se prestan a los clientes.
- Desarrollar todas las medidas necesarias para garantizar que los niveles de calidad ofrecidos por los servicios se mantienen en el tiempo, gestionando además 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 prestados a los clientes, 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.
- Establecer una metodología de revisión, auditoría y mejora continua del sistema que garantice el mantenimiento continuo de los niveles de calidad deseados.

Para que estos principios se articulen de manera adecuada, Avalon TI establece una serie de directrices en torno a las actividades de gestión de los servicios prestados a los clientes. Estas directrices son:

- Todo el personal relacionado con la prestación de servicios a clientes debe medir, revisar y mejorar continuamente las características de los servicios prestados. Se establecerán niveles de servicio por defecto para cada uno de los servicios prestados, y se habilitarán los mecanismos oportunos para que puedan acordarse con cada cliente unos niveles de servicio específicos si así lo desean. Dichos acuerdos de nivel de servicio (ANS) 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 porque los servicios prestados cumplan con dichos ANS.
- Todos los servicios prestados a clientes deberán estar adecuadamente monitorizados, con objeto de que la organización sea capaz de proporcionar a los clientes de los servicios toda la información necesaria para realizar el seguimiento de todas las características relevantes de los mismos.
- Todo el personal participará en la identificación de los requerimientos de disponibilidad y continuidad de los servicios prestados a los clientes. Estos requisitos serán adecuadamente implementados, y de forma periódica se planificará, medirá y monitorizará la disponibilidad de los servicios prestados a los clientes y la infraestructura que los soporta, para así verificar que los requisitos se cumplen y mejoran progresivamente. Además, se llevarán a cabo las pruebas de continuidad regularmente y se desarrollarán planes de acción para corregir las desviaciones que puedan producirse frente a los resultados deseados.
- Todos los servicios prestados a los clientes estarán adecuadamente presupuestados, incluyendo en dichos presupuestos los costes iniciales y los derivados de mantenimiento periódico de los activos asociados a cada servicio. Estos presupuestos se contrastarán con los resultados de la contabilidad asociada, a 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.
- Todo el personal implicado en la prestación de servicios a clientes cuidará de que los servicios ofrecidos 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.
- Se analizarán los riesgos de Seguridad de la Información de los servicios prestados a clientes y se establecerán los controles asociados necesarios para mitigar los

riesgos identificados. Estos análisis y controles se desarrollarán de acuerdo a las directrices recogidas en el Manual de Gestión de la Seguridad y documentos asociados de Avalon TI.

- Se gestionarán los riesgos de gestión de los servicios, de tal manera que se conozca y maneje la incertidumbre que subyace sobre la consecución de objetivos y cumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio.
- Se celebrarán reuniones periódicas con los clientes de los servicios prestados para identificar sus necesidades, efectuar un seguimiento del nivel de satisfacción en relación con los servicios prestados e identificar cualquier cambio o petición de mejora de los servicios ofrecidos. Asimismo, se adoptarán las medidas oportunas para gestionar las reclamaciones que puedan tener los clientes en lo concerniente a los niveles prestados.
- Se establecerán Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las subcontratas y proveedores involucrados en la prestación de servicios a clientes, a fin de asegurar que los niveles de servicio que los proveedores y subcontratistas dan cumplen con los niveles de servicio que Avalon TI ha suscrito con sus clientes. Se hará un seguimiento y monitorización de los niveles de servicio recibidos para identificar y corregir cualquier tipo de desviación que pueda afectar a los servicios ofrecidos a los clientes.
- Todas las personas de la organización implicadas en la prestación de servicios a clientes participarán en la gestión de las incidencias relacionadas con los servicios provistos, con objeto de restablecer con la máxima celeridad posible los niveles normales de operación de los servicios y minimizar los impactos adversos de dichas incidencias en el cliente, asegurando que se mantienen los niveles de calidad y disponibilidad pactados en los ANS.
- Todos los problemas identificados, tanto a raíz de las actividades de identificación preventiva como las escaladas a partir de una incidencia, serán adecuadamente analizadas hasta identificar la causa subyacente del error, y se establecerán las acciones correctivas necesarias para subsanar o paliar sus efectos.
- Todo el personal involucrado en la gestión de servicios prestados a clientes registrará, mantendrá y llevará a cabo un adecuado seguimiento de los elementos de configuración a su cargo y sus características. Para ello se establecen los siguientes principios:
 - Proporcionar toda la información precisa para registrar las características significativas de los elementos de configuración.
 - Suministrar toda la información imprescindible para el resto de los procesos de gestión de los servicios prestados (gestión financiera, de incidencias, de problemas, de cambios, de versiones, etc.).

- Verificar periódicamente que los registros de configuración se mantiene actualizados, y corregir los desajustes que puedan generarse.
- Todos los cambios que se produzcan en relación a cualquier aspecto de los servicios prestados a clientes, 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.
- Todo el personal que participe en la prestación de servicios a clientes deberá asegurar que las nuevas versiones de los elementos de configuración pasan a ser productivas siguiendo los procedimientos establecidos. Estos procedimientos deberán garantizar que solo superado un proceso de planificación, diseño, desarrollo, configuración y pruebas formales son productivas las nuevas versiones, garantizado así que son versiones estables.
- La mejora del Sistema de Gestión de Servicios está sometida a lo establecido de manera explícita por la organización en materia de Mejora de Procesos.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de Avalon TI contemplado en el alcance, conforme a las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada periódicamente y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección.

Dirección de Avalon Tecnologías de la Información, S.L.