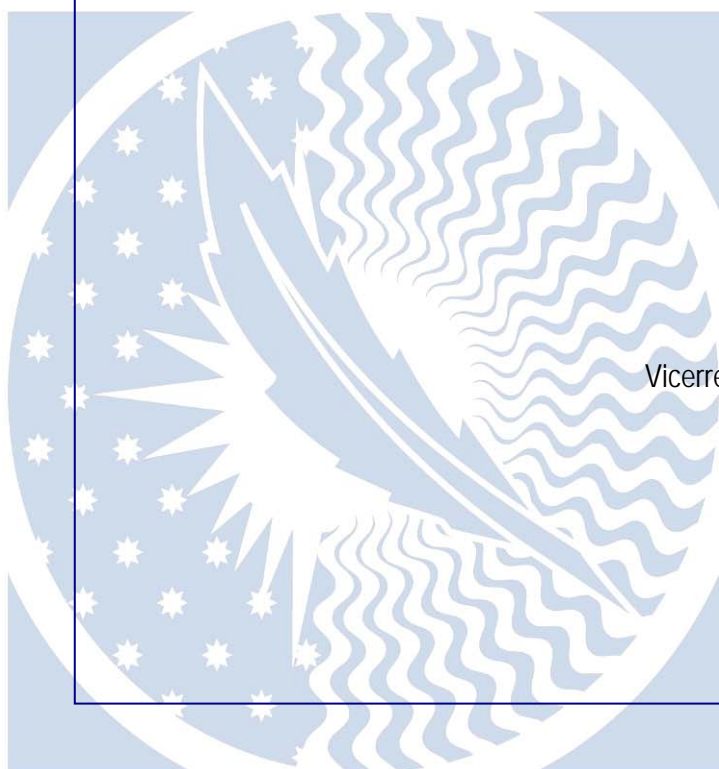


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A

Política del Sistema de Gestión del Servicio
Requisitos Generales del SGS



Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Digital
Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

| | | | |
|--|--|-------------------------|------------|
| Título | Política del Sistema de Gestión del Servicio | | |
| Nombre del Fichero | DOC_CIC_PoliticadelSGS.doc | | |
| Autor | Dirección CIC | | |
| Versión | v04r01 | Clasificación | [Pública] |
| Aprobado por | Dirección CIC | Fecha Aprobación | 30/01/2017 |
| Fecha próxima revisión programada | 30/01/2018 | | |

CONTROL DE CAMBIOS:

| Versión | Fecha | RFC | Cambios realizados |
|---------|------------|-----|---|
| v03r02 | 17/03/2015 | | Actualización formato. Actualización referencias a otros documentos. |
| V04r00 | 11/07/2016 | 798 | Revisión completa contenido, como parte del proceso de mejora continua del SGS. |
| V04r01 | 30/01/2017 | | Actualización referencia roles, responsabilidades y autoridades del SGS |
| | | | |
| | | | |

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. Introducción. Compromiso del CIC en la gestión de servicios TIC. | 4 |
| 2. Misión del Centro de Informática y Comunicaciones. | 4 |
| 3. Alcance del SGS. | 5 |
| 4. Compromiso de la Dirección. | 5 |
| 5. Objetivos a conseguir con el Sistema de Gestión del Servicio. | 6 |
| 6. Gobierno de los procesos operados por terceros. | 6 |
| 7. Política de Mejora de Servicios. | 6 |
| 8. Recursos necesarios. | 8 |
| 9. Roles y Responsabilidades. | 8 |
| 10. Auditorías y revisiones. | 8 |
| 11. Gestión de la documentación y los registros. | 9 |

1. Introducción. Compromiso del CIC en la gestión de servicios TIC.

Desde la creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, en 1997, el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) se ha caracterizado por la búsqueda e implantación de modelos de calidad en la prestación de servicios TIC a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general.

La dimensión y complejidad de la Universidad ha evolucionado mucho desde su nacimiento, al mismo tiempo han crecido las demandas y las expectativas de servicios tecnológicos de su comunidad de usuarios (personal de Administración y Servicios (PAS), personal Docente e Investigador (PDI) y estudiantes.

Este aumento de la demanda, desencadenó la orientación hacia la implantación de sistemas eficientes para gestionar los servicios TI a la Comunidad Universitaria, buscando las mayores garantías. Consecuencia de ello ha sido la implementación de forma progresiva de las mejores prácticas del sector TI, en concreto las propuestas por la "Guía de las mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library)".

El personal del CIC ha sido formado en Fundamentos de ITIL, y posee el nivel de cualificación de Fundamentos ITIL v3.

Aun cuando expresamente el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reconoce que la calidad es competencia de todos cuantos realizan actividades en la Universidad Pablo de Olavide, se considera necesario contar con un Sistema de Gestión de Calidad de Servicios TIC que asegure y mejore la calidad de los servicios que ofrece.

Esta política define cómo el Sistema de Gestión de Servicios (SGS) será planificado, establecido, implementado, operado, monitorizado, revisado, mantenido y mejorado por el CIC.

La base para dicha gestión es el estándar de gestión de servicios TI, UNE-ISO/IEC 20000-1:2011.

2. Misión del Centro de Informática y Comunicaciones.

El Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene como misión la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y comunicaciones para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión administrativa, así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos informáticos, y la atención a los usuarios, a quienes facilitará el acceso al conocimiento y utilización de los medios tecnológicos.

Las tareas propias Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones serán desarrolladas por una estructura funcional y única, que dependerá orgánicamente del Rector o Rectora, o Vicerrector o Vicerrectora en materia TI o en quien delegue. Las bases de su régimen de organización y funcionamiento se establecerán mediante reglamentos. El Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se atenderá de forma estricta al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

3. Alcance del SGS.

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla se ha Certificado en ISO20000 con N°: ITMS 545911 y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2011 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

“El Sistema de Gestión de Servicios incluye la Gestión de los siguientes servicios que se prestan a la Comunidad Universitaria desde el Centro de Informática y Comunicaciones de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

- Servicio de aula virtual.
- Servicio de mensajería electrónica.
- Servicio de atención a usuarios del Centro de Servicio al usuario.
- Servicio de atención a usuarios WI-FI

Este sistema es de aplicación a los servicios alojados en el Centro de Datos y gestionados por el Centro de Informática y Comunicaciones en sus dependencias de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

4. Compromiso de la Dirección.

La presente Política de Gestión de Servicios TI está avalada por el Vicerrectorado con competencias en TI, el cual se compromete a apoyarla con los recursos necesarios para la materialización del sistema, y su continuidad.

La Dirección se compromete asimismo a servir como nexo de unión y canal de comunicación entre el equipo de Gobierno de la Universidad y el personal encargado de la implantación y operación del sistema, así como a avalar los objetivos y trasladar los resultados.

5. Objetivos a conseguir con el Sistema de Gestión del Servicio.

Los objetivos del Sistema de Gestión de Servicios estarán alineados con las líneas de actuación en materia TI marcadas por la Dirección de la Universidad en el Plan Estratégico y documentos afines, por las necesidades legales y regulatorias de los servicios y por las necesidades propias detectadas por el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las revisiones periódicas programadas.

Los objetivos del Sistema de Gestión de Servicios se recogerán en el Plan de Gestión de Servicios (Documento de referencia SGS_CIC.docx), junto con las líneas de actuación previstas para lograrlos y sus indicadores de medición.

La revisión de los objetivos del Sistema de Gestión de Servicios se realizará, al menos, anualmente, junto con la revisión del Plan de Gestión de Servicios (Documento de referencia SGS_CIC.docx).

Las modificaciones de los objetivos de gestión de servicios se gestionarán a través del proceso de gestión de cambios.

6. Gobierno de los procesos operados por terceros.

El Centro de Informática y Comunicaciones hace uso de personal propio y de personal externo para la prestación de los servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria en el Catálogo de Servicios TI.

En determinados procesos, y de manera puntual, la operativa del proceso es realizada por un tercero (proveedor de servicio).

Se establece un procedimiento de gestión de procesos operados por terceros en el que se definen el/los procesos operados por terceros, se delimitan responsabilidades y autoridades y se establece el marco para el seguimiento de la operativa de los mismos (Documentos de referencia PRO_CIC-51_procesos_operados_terceros.docx, DOC_CIC_SGS_GobiernoProcesosOperadosTerceros.doc).

7. Política de Mejora de Servicios

La Política en relación con la mejora de los servicios se centra en el seguimiento del paradigma que recibe el nombre PDCA; este ciclo propone integrar el trabajo en torno a la repetición ordenada de las siguientes actividades:

Plan (planificar)

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Do (Hacer)

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del Plan.

Check (Comprobar)

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Act (Actuar o Ajustar)

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativas de mejora.
- Estandarización y consolidación.

Durante la aplicación del ciclo se debe

- a) aumentar el nivel de proactividad (y la percepción de la misma), frente al tradicional enfoque reactivo, en la gestión de los servicios
- b) considerar todos los agentes implicados
- c) cuestionar el método establecido, buscando la innovación.

Las mejoras de los servicios se pueden obtener de diversas fuentes, incluyendo las peticiones, quejas, sugerencias de los usuarios, proveedores y del personal de TI.

Se establece un procedimiento de gestión de mejoras en el que se regula las fuentes desde las que se pueden registrar las mejoras, se identifican los roles y responsabilidades y se detalla la forma de registrarlas y gestionarlas. (Documento de referencia PRO_CIC-53_GestionMejoras.docx).

Las mejoras implementadas se recogen en el Informe de Revisión por la Dirección.

Las mejoras se evalúan de acuerdo a distintos criterios, entre ellos:

- Coste
- Beneficios de su implementación
- Riesgo asociado a la implementación de la mejora y a la no implementación de la misma.

Una vez aceptadas las mejoras, se registran y realiza su priorización y seguimiento según lo recogido en el procedimiento de gestión de mejoras (Documento de referencia PRO_CIC-53_GestionMejoras.docx).

8. Recursos necesarios.

Para el buen funcionamiento de la gestión de los servicios la Universidad Pablo de Olavide pondrá a disposición del CIC recursos específicos: recursos humanos, infraestructuras, software y hardware para poder gestionar y monitorizar los servicios y todos sus componentes. El detalle de los mismos se recoge en el Plan de Gestión del Servicio (Documento de referencia SGS_CIC.docx).

En cuanto a los recursos humanos, se asegurará que el personal asignado a la gestión de los servicios dispone de la adecuada formación, habilidades y experiencia para asumir las tareas, roles y responsabilidades que se le asignan. En caso necesario, se establece un plan de formación específico para cubrir las carencias detectadas.

Se garantizará la adecuada formación del personal en todas las tareas, roles y responsabilidades asignadas.

9. Roles y Responsabilidades

Para la correcta gestión del Sistema de Gestión de Servicios, se establece una serie de roles y responsabilidades asumidas por el personal del CIC, o aquel directamente implicado en la gestión. Dichos roles y responsabilidades se recogen y actualizan en el documento de Roles, responsabilidades y autoridades de gestión de servicios (SGS) (Documento de referencia DOC_CIC-SGS-ROLES-RESPONSABILIDADES-AUTORIDADES.doc).

10. Auditorías y revisiones.

De forma programada, se realizarán auditorías de revisión y mejora de los procesos y procedimientos de gestión de servicios.

Se realizarán distintos tipos de auditorías:

- auditorías internas, realizadas por el equipo de auditores internos del CIC; se encargarán de revisar los procesos, procedimientos y servicios del SGS.
- auditorías de la configuración y de la documentación, liderada por el Jefe de Gestión de la Documentación, Configuración y Versiones; se encargarán de auditar los componentes almacenados en la CMDB y de que se cumplen las normas documentales.

- auditorías internas de seguridad de la información, lideradas por el Jefe de Gestión de Seguridad.
- auditorías externas realizadas por una empresa especialista del sector TI, conforme marca los requisitos de la norma ISO 20000: 2011.

Para realizar las auditorías se seguirán los procedimientos de auditoría establecidos y el calendario anual de auditoría. Documentos de referencia:

DOC_CIC_52_01.calendario_anual_auditoras_AÑOXX,
ProcedimientoAuditoríasInternas.docx).

PRO_CIC-52-

11. Gestión de la documentación y los registros.

Las políticas, planes, informes, procesos, procedimientos, etc... relacionadas con la gestión de servicios debe ser documentada.

Se establece un procedimiento y unas normas de gestión de la documentación en la que se recoge cómo los documentos y registros se identifican y se gestiona su ciclo de vida. (Documentos de referencia: DSGS_CIC.docx, DOC_CIC-85_registro-documentos.xlsx).