

# Política del Sistema de Gestión de Servicios de Telefónica Soluciones

Nivel de confidencialidad: 1-Sólo para uso interno

---

NI-1860138-02

Edición: 10

Fecha: 17/02/2020

INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TELEFONICA SOLUCIONES, S.A.

Todos los derechos reservados

Cuadro de control de firmas

EDICIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
4	31.07.13	M <sup>a</sup> Luisa López Castro <b>Calidad Medida y Certificación</b>	Rocío Pérez Diestro <b>Jefa de Calidad Medida y Certificación</b>	Pilar Serrano Rodríguez <b>Directora de Calidad</b>
5	31/01/14	M <sup>a</sup> Luisa López Castro Calidad Medida y Certificación	Rocío Pérez Diestro Jefa de Calidad Medida y Certificación	Pilar Serrano Rodríguez Directora de Calidad
6	21/09/2015	Noemí Grandío de Assas G. Certificación y Servicio Regulado	Rocío Pérez Diestro Gerente Certificación y Servicio Regulado	Pilar Serrano Rodríguez Directora de Calidad
7	16/11/2015	Victoria Fernández Fernández G. Certificación y Servicio Regulado	Rocío Pérez Diestro Gerente Certificación y Servicio Regulado	Pilar Serrano Rodríguez Directora de Calidad
8	07/02/2016	Victoria Fernández Fernández Noemí Grandío Francisco Hernández G. Certificación y Servicio Regulado	Rocío Pérez Diestro Gerente Certificación y Servicio Regulado	Fernando Sánchez Villacorta Director de Calidad
9	10/04/2018	Victoria Fernández Fernández G. Certificación y Servicio Regulado	Rocío Pérez Diestro Gerente Certificación y Servicio Regulado	Fernando Sánchez Villacorta Director de Calidad
10	17/02/2020	Daniel Rubio Torregrosa Francisco José Hernández Abascal Calidad Medida y Certificación	Raúl Megía Rodríguez Procesos y Certificación	Fernando Sánchez Villacorta Director de Calidad y Transformación

**NOTA:** En caso de documentación entregada al cliente, no será necesario paginar el cuadro de control de firmas.

Control de cambios

EDICIÓN	APARTADOS QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Todos	Creación del documento
2	2.2.1.5, 2.2.2	Inclusión, en la Política de Seguridad, de directrices sobre almacenamiento de información (crítica, valiosa, sensible, etc.) en dispositivos portátiles, su uso y protección.
3	1.3, 2, 2.3, 2.3.4 2.2.1.2 2.2.1 2.2.2.	Adaptación a norma ISO 20000-1:2011 Aclaración del concepto de software autorizado Se elimina el término “consejos” de la redacción del apartado de Política de Uso Adecuado de Dispositivos Portátiles, ya que ésta sólo indica requisitos y normas a seguir (OM-1 SIG AINT Jun2012) Se generaliza la recomendación de proteger la información contenida en dispositivos portátiles eliminando la referencia específica a la clasificación de confidencialidad de la misma (OM-21 SIG AINT Jun2012)
4	Control de firmas	Revisión de documentación y adaptación de responsables de procesos
5	2.3	Incluir referencia sobre cumplimiento de los requisitos de los servicios (OBS-16 SIG AENOR Sep2013)
6	2.1 2.2	Se actualiza el documento tras la publicación de la política ambiental del Grupo Telefónica revisada Se actualiza versión norma ISO27001:2014 tras publicación
7	2.2.	Se incluyen referencias a la Política de Seguridad de la Información y Política de Controles Criptográficos.
8	Todos	Se revisa y actualiza el documento en su totalidad.
9	Todos	Se revisa y actualiza el documento en su totalidad.
10	Todos	Se revisa y actualiza el documento en su totalidad. Se eliminan las vinculaciones al SIG.

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.1	Objeto.....	5
1.2	Ámbito de aplicación.....	5
1.3	Documentación de referencia.....	5
1.4	Definiciones y acrónimos.....	5
<b>2</b>	<b>POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.....</b>	<b>7</b>
2.1	Política de Gestión de Servicios TI.....	9
2.1.1	Política de Continuidad del Servicio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.2	Política de Gestión Financiera .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.3	Política de Gestión de la Configuración.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.4	Política de Cambios.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.5	Política de Cambios Urgentes.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.6	Política de Gestión de la Entrega.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Objeto

El presente documento recoge el conjunto de políticas establecidas por la Dirección de Telefónica Soluciones en relación con su Sistema de Gestión Servicios (SGS). Las mencionadas políticas describen las intenciones y dirección global de la organización relativas a gestión de servicios, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

### 1.2 Ámbito de aplicación

El conjunto de políticas descritas en este documento es de aplicación, con carácter obligatorio, a **todo el personal de TSol y para todos sus centros de trabajo.**

### 1.3 Documentación de referencia

- Plan de Gestión de Servicios
- Normas / Estándares:
  - UNE – ISO / IEC 20000-1:2018

### 1.4 Definiciones y acrónimos

**Equipos portátiles:** A los efectos de este documento, se entiende como equipo portátil todo dispositivo capaz de procesar, almacenar y/o acceder, de forma local o remota, a información propiedad de TSOL o de sus clientes.

**SGS:** Sistema de Gestión de Servicios de Telefónica Soluciones compuesto por la estructura organizativa, procesos, procedimientos, recursos, etc. necesarios para responder de manera integrada a los requisitos de la norma ISO 20000.

**Estándares del SGS:** Normativas internas de la organización que detallan cómo llevar a la práctica las intenciones expresadas a través de las Políticas del SIG.

**Usuario:** sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos. Tendrán la consideración de usuarios los procesos que permitan acceder a datos o recursos sin identificación de un usuario físico.

**Sistema de información:** conjunto de ficheros, tratamientos, programas, soportes y en su caso, equipos empleados para el tratamiento de datos de carácter personal.

**Recurso:** cualquier parte componente de un sistema de información.

**Identificación:** procedimiento de reconocimiento de la identidad de un usuario.

**Autenticación:** procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario.

**Contraseña:** información confidencial, frecuentemente constituida por una cadena de caracteres, que puede ser usada en la autenticación de un usuario o en el acceso a un recurso.

**Accesos autorizados:** autorizaciones concedidas a un usuario para la utilización de los diversos recursos. En su caso, incluirán las autorizaciones o funciones que tenga atribuidas un usuario por delegación del responsable del fichero o tratamiento o del responsable de seguridad.

**Documento:** todo escrito, gráfico, sonido, imagen o cualquier otra clase de información que puede ser tratada en un sistema de información como una unidad diferenciada.

**Transmisión de documentos:** cualquier traslado, comunicación, envío, entrega o divulgación de la información contenida en el mismo.

**Soporte:** objeto físico que almacena o contiene datos o documentos, u objeto susceptible de ser tratado en un sistema de información y sobre el cual se pueden grabar y recuperar datos.

**Copia de seguridad:** copia de los datos de un fichero automatizado en un soporte que posibilite su recuperación.

**Objetivos de mejora:** Formulación de resultados ambicionados o pretendidos, relacionados con la calidad, seguridad de la información, gestión ambiental y de servicios, a ser alcanzados en un periodo determinado. Los objetivos deben ser coherentes con las Políticas definidas por la organización, en relación con el SIG, y con su compromiso de mejora continua.

## 2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

El Comité de Dirección de Telefónica Soluciones, con el fin de cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes, define y difunde a todos los niveles de la Organización el presente conjunto de Políticas, basado en la misión de Telefónica Soluciones: **proporcionar soluciones de informática y comunicaciones, entendiendo el negocio del cliente y facilitando el éxito de su Empresa.**

Para asegurar el cumplimiento de la misión, el Comité de Dirección declara como principios estratégicos de Telefónica Soluciones:

- Aumentar sostenidamente la **rentabilidad**.
- Incrementar la **satisfacción de los clientes**.
- Asegurar la **eficiencia de los procesos**.

Estos principios estratégicos se desarrollan en una serie de Objetivos de mejora específicos, concretos, cuantificables y revisados anualmente por el Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión de Telefónica Soluciones. Es responsabilidad de este Comité Estratégico asegurarse de que se difundan estos Objetivos de mejora a todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización:



Telefónica Soluciones, con el fin de alcanzar estos objetivos y mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Servicios y de los servicios en alcance, se compromete a:

- Disponer de todos **los recursos**, tanto humanos como materiales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Asegurar la existencia de una **Organización dinámica**, en la que se potencia el trabajo en equipo, la comunicación interna, el liderazgo y el desarrollo profesional de todos sus trabajadores.

- Atender a la evolución de la competencia, para ir siempre un paso por delante. La **innovación** en todas las actividades realizadas por Telefónica Soluciones es la garantía de ofrecer a nuestros clientes la mejor solución para sus necesidades presentes y futuras.
- Establecer mecanismos de colaboración mutuamente beneficiosa con los **proveedores**. El resultado de las actividades de Telefónica Soluciones depende en gran parte de sus proveedores por lo que su implicación en la consecución de la misión de la Organización es vital.
- Establecer medidas y líneas de actuación que garanticen los niveles de seguridad necesarios para la protección de la información, de los sistemas que la soportan y de los recursos tanto propios como de sus clientes frente a amenazas que puedan impactar, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- Establecer líneas de actuación encaminadas a minimizar el impacto ambiental de las actividades desarrolladas por Telefónica Soluciones o sus proveedores.
- Disponer de un Plan de Mejora Continua de cada servicio.
- Evaluar las propuestas de mejora conforme a los siguientes criterios:
  - Para propuestas relativas a servicios:
    - Alineamiento de la propuesta con la estrategia (comercial, marketing, ...) establecida para el servicio por el Responsable del mismo (Product Manager).
    - Expectativas de incremento de rentabilidad del servicio como consecuencia de la mejora.
    - Impacto en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para el mismo.
    - Cumplimiento de la norma de referencia y/o de normativa legal
  - Para propuestas relativas al sistema de gestión, Procesos y/o Procedimientos
    - Alineamiento con la estrategia y objetivos del SGS
    - Alineamiento con la estrategia de evolución definida por los responsables de los procesos afectados por la propuesta.
    - Cumplimiento de la norma de referencia y/o de normativa legal.

El Sistema de Gestión de Servicios, así como las Políticas que forman parte del mismo se someten, de acuerdo con la periodicidad establecida en los procedimientos aprobados por la organización, a auditorías internas y externas con el fin de verificar el correcto funcionamiento del Sistema y establecer, si fuese necesario, las acciones correctivas y recomendaciones de mejora.

El incumplimiento de cualquiera de las políticas que forman parte del Sistema de Gestión de Servicios por parte del personal de Telefónica Soluciones podrá conllevar la aplicación de las medidas correspondientes establecidas por la



normativa vigente. En el caso del personal ajeno, serán de aplicación las medidas previstas en el correspondiente contrato.

## 2.1 Política de Gestión de Servicios TI

Telefónica Soluciones ha establecido e implantado un Sistema Integrado de Gestión que cubre los requisitos de la **Norma UNE-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 Sistema de Gestión de Servicios (SGS) es proporcionar a nuestros clientes unos servicios de calidad en un entorno adecuado y anticipándonos siempre a sus necesidades.

El SGS ha de garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades necesarias para la prestación de los servicios incluidos en el alcance y, para ello, tiene como principios de actuación:

- Gestión y control eficaz de los procesos que contienen las actividades incluidas en el alcance.
- Determinar de manera clara los requisitos de los servicios y los clientes, y buscar siempre su plena satisfacción a través del cumplimiento de dichos requisitos.
- Cumplir todos los compromisos acordados con los clientes, así como las obligaciones contractuales.
- Satisfacer todos los requisitos legales y reguladores de aplicación.
- Mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades.
- Concienciación, formación y motivación del personal de Telefónica Soluciones, sobre la importancia del desarrollo e implantación del Sistema Integrado de Gestión 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 al menos una vez al año en la revisión del sistema por la Dirección o siempre que haya cambios relevantes, para poder asegurar que se adecúa a la estrategia de la compañía, y mantiene la capacidad de 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 a todos los niveles de la organización y la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.